

Sổ Tay Hội Viên

Những điều quý vị cần biết về các quyền lợi của mình

Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) Kết Hợp và Mẫu Tiết Lộ Thông Tin của Molina Healthcare

2026

Các quận hạt Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Sổ Tay Hội Viên này và các tài liệu chương trình khác bằng các ngôn ngữ khác.

Molina Healthcare cung cấp bản dịch bằng văn bản từ các dịch giả có chuyên môn. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Cuộc gọi này miễn phí. Đọc Sổ Tay Hội Viên này để tìm hiểu thêm về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho việc chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như dịch vụ thông dịch và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này ở các định dạng khác như chữ nổi Braille, bản in chữ lớn cỡ 20 điểm, định dạng âm thanh và các định dạng điện tử dễ tiếp cận (đĩa dữ liệu CD) miễn phí. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

Dịch vụ phiên dịch

Molina Healthcare cung cấp dịch vụ phiên dịch lời nói cũng như ngôn ngữ ký hiệu do phiên dịch viên đủ tiêu chuẩn thực hiện, 24 giờ mỗi ngày, miễn phí cho quý vị.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Quý vị không phải dùng người thân hoặc bạn bè làm phiên dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng người chưa thành niên làm phiên dịch viên trừ trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ phiên dịch, ngôn ngữ và văn hóa đều được cung cấp miễn phí. Hỗ trợ luôn sẵn có 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Để được hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị, hoặc để nhận sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

LƯU Ý: Nếu quý vị cần hỗ trợ bằng ngôn ngữ của mình, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và bản in chữ lớn, cũng sẵn có. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Các dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.

بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي - الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝



Գոյ Բան Ըիք Վս Իւր Վրն տսո 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare Լաւ ւրկ տսր Թսր Իա Ըն Թսր Տաւ, 7:00 սաղ Ըն 7:00 տոյ.

Ըսո Ըոյ տսր Իոն տոն Իոն փոյ. Իո Ըոյ Ըո Ըսոն Ըսր Թոյ Ըոն Ըոն 711.

Թրս Ըսր Թրս տսր տսր տսր www.MolinaHealthcare.com.

Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված
Ելքեր: Չանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711):
Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម
ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ ជំនួយ
និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您方便取用。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید 1-888-665-4621
تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد (TTY/TDD 711) با
دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود
است.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

تماس بگیریڈ. این خدمات رایگان (1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)
ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सवाएं, जैसे ब्रaille और बड़ा प्रिंट में भी दस्तावेज उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। ये सवाएं निः शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບຫາເບີ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາເບີ

1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

daaih lorx 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Naaiv deix
nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx
mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ
ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼,
ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем
родном языке, звоните по номеру 1-888-665-
4621 (TTY/TDD 711). Также предоставляются
средства и услуги для людей с ограниченными
возможностями, например документы крупным
шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-
888-665-4621 (TTY/TDD 711). Такие услуги
предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-
888-665-4621 (TTY/TDD 711). También ofrecemos
asistencia y servicios para personas con discapacidades,



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Люди з обмеженими можливостями



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Các dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Molina Healthcare. Molina Healthcare là một chương trình chăm sóc sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. Molina Healthcare phối hợp với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.

Sổ Tay Hội Viên

Sổ Tay Hội Viên này cung cấp thông tin cho quý vị về bảo hiểm của mình theo chương trình Molina Healthcare. Vui lòng đọc kỹ và đầy đủ. Tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu các quyền lợi của mình, các dịch vụ sẵn có và cách để nhận được chăm sóc cần thiết. Tài liệu cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Molina Healthcare. Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, hãy chắc chắn đọc tất cả các mục có liên quan đến mình.

Sổ Tay Hội Viên này còn gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm Kết Hợp và Mẫu Tiết Lộ Thông Tin. **EOC và Mẫu Tiết Lộ Thông Tin này chỉ là bản tóm tắt của chương trình chăm sóc sức khỏe. Hợp đồng chương trình chăm sóc sức khỏe phải được tham khảo để xác định các điều khoản và điều kiện bảo hiểm chính xác.** Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Trong Sổ Tay Hội Viên này, Molina Healthcare đôi khi được gọi là “chúng ta” hoặc “chúng tôi”. Hội viên đôi khi được gọi là “quý vị”. Một số từ viết hoa trong Sổ Tay Hội Viên này có ý nghĩa đặc biệt.

Để yêu cầu một bản sao hợp đồng giữa Molina Healthcare và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS), hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị có thể yêu cầu thêm một bản sao Sổ Tay Hội Viên miễn phí. Quý vị cũng có thể tìm thấy Sổ Tay Hội Viên trên trang web của Molina Healthcare tại www.MolinaHealthcare.com. Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí bản sao các chính sách và quy trình lâm sàng, hành chính không mang tính độc quyền của Molina Healthcare. Các tài liệu này cũng có trên trang web của Molina Healthcare www.MolinaHealthcare.com.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Liên hệ với chúng tôi

Molina Healthcare luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Nếu quý vị có câu hỏi, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Cảm ơn quý vị,

Molina Healthcare
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
Molina Healthcare



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác	2
Các ngôn ngữ khác.....	2
Các định dạng khác	2
Dịch vụ phiên dịch.....	2
Chào mừng đến với Molina Healthcare!	10
Sổ tay Hội viên.....	10
Liên hệ với chúng tôi.....	11
1. Bắt đầu với tư cách hội viên.....	15
Cách nhận hỗ trợ.....	15
Ai có thể trở thành hội viên.....	15
Thẻ nhận dạng (ID)	16
2. Về chương trình sức khỏe của quý vị	18
Tổng quan về chương trình sức khỏe	18
Cách thức chương trình của quý vị hoạt động	20
Thay đổi chương trình sức khỏe	20
Học sinh/sinh viên chuyển đến quận mới hoặc ra khỏi California	21
Tính liên tục của việc chăm sóc.....	22
Chi phí	25
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....	29
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	29
Bác sĩ chăm sóc chính (PCP).....	30
Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ	33
Cuộc hẹn khám	42
Đến cuộc hẹn khám của quý vị.....	42
Hủy và đặt lại lịch hẹn	43
Thanh toán	43
Giấy giới thiệu/chuyển tuyến	44
Giới thiệu theo Đạo luật Bình đẳng về Ung thư California.....	45
Chấp thuận trước (phê duyệt trước)	46



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Ý kiến thứ hai	47
Chăm sóc nhạy cảm	48
Chăm sóc khẩn cấp	51
Chăm sóc cấp cứu	52
Đường dây Tư vấn Điều dưỡng	54
Chỉ dẫn Chăm sóc Sức khỏe Trước	55
Hiển tạng và mô	55
4. Quyền lợi và dịch vụ	56
Những quyền lợi và dịch vụ mà chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị chi trả	56
Quyền lợi Medi-Cal do Molina Healthcare chi trả	59
Các quyền lợi và chương trình khác do Molina Healthcare chi trả	82
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác	89
Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua Molina Healthcare hoặc Medi-Cal	95
5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	96
Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên	96
Khám sức khỏe định kỳ và chăm sóc dự phòng cho trẻ em	98
Sàng lọc nhiễm độc chì trong máu	99
Hỗ trợ tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	100
Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận qua Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác	100
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	103
Khiếu nại	104
Kháng nghị	105
Quý vị phải làm gì nếu không đồng ý với một quyết định kháng nghị	107
Khiếu nại và Đánh giá Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC)	108
Phiên điều trần cấp Tiểu bang	109
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	110
7. Quyền và trách nhiệm	112
Quyền của quý vị	112
Trách nhiệm của quý vị	113
Thông báo về việc không phân biệt đối xử	114



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các cách để tham gia với tư cách hội viên.....	116
Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư	117
Thông báo về các đạo luật	123
Thông báo về Medi-Cal với vai trò đơn vị chi trả sau cùng, các bảo hiểm y tế khác (OHC) và việc truy thu bồi thường.....	124
Thông báo về thu hồi tài sản của di sản	125
Thông báo Hành động	125
8. Các số điện thoại quan trọng và các thuật ngữ cần biết	127
Các số điện thoại quan trọng.....	127
Các thuật ngữ cần biết	127



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

1. Bắt đầu với tư cách hội viên

Cách nhận hỗ trợ

Molina Healthcare mong muốn quý vị hài lòng với việc chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có câu hỏi hoặc quan ngại về việc chăm sóc sức khỏe, Molina Healthcare mong được lắng nghe ý kiến của quý vị!

Ban Dịch Vụ Hội Viên

Ban Dịch Vụ Hội Viên của Molina Healthcare luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Molina Healthcare có thể:

- Giải đáp các câu hỏi về chương trình chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ do Molina Healthcare chi trả.
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi bác sĩ chăm sóc chính (PCP).
- Cho quý vị biết nơi nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.
- Giúp quý vị nhận dịch vụ phiên dịch nếu quý vị nói tiếng Anh hạn chế.
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.

Nếu cần hỗ trợ, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Molina Healthcare phải bảo đảm thời gian chờ của quý vị khi gọi đến là dưới 10 phút.

Quý vị cũng có thể truy cập Ban Dịch Vụ Hội Viên trực tuyến bất cứ lúc nào tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com và đăng ký MyMolina hoặc Ứng dụng Di động My Molina.

Ai có thể trở thành hội viên

Mỗi tiểu bang có thể có một chương trình Medicaid. Tại California, Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Molina Healthcare vì quý vị hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và sinh sống tại các quận Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện tham gia Medi-Cal thông qua Sở An Sinh Xã Hội vì quý vị đang nhận được SSI hoặc SSP.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu có câu hỏi về việc ghi danh, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711), hoặc truy cập trang mạng <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Nếu có câu hỏi về An sinh Xã hội, hãy gọi Cơ quan An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213, hoặc truy cập trang mạng <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Quý vị có thể nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn và quý vị không còn hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal.

Quý vị có thể đặt câu hỏi về điều kiện để nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp ở văn phòng quận sở tại của quý vị tại trang mạng:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

Hoặc gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Thẻ Nhận dạng (ID)

Là hội viên của Molina Healthcare, quý vị sẽ nhận được Thẻ Nhận dạng (ID) của Molina Healthcare. Quý vị phải xuất trình thẻ ID Molina Healthcare và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (BIC) của mình khi quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa. Thẻ Medi-Cal BIC của quý vị là thẻ nhận dạng quyền lợi do Tiểu bang California gửi cho quý vị. Quý vị luôn nên mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm y tế bên mình. Thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID Molina Healthcare của quý vị trông như sau:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.



Nếu quý vị không nhận được Thẻ ID Molina Healthcare trong vòng vài tuần sau ngày bắt đầu ghi danh, hoặc nếu thẻ ID Molina Healthcare bị hỏng, thất lạc hoặc bị mất cắp, hãy gọi ngay cho Ban Dịch Vụ Hội Viên. Molina Healthcare sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Nếu quý vị không có thẻ Medi-Cal BIC hoặc thẻ này bị hỏng, thất lạc hoặc bị mất cắp, hãy gọi văn phòng quận nơi quý vị sinh sống. Để tìm văn phòng quận của quý vị, hãy truy cập trang mạng <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

2. Về chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị

Tổng quan về chương trình sức khỏe

Molina Healthcare là một chương trình bảo hiểm y tế cho những người có Medi-Cal tại các quận sau: Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino. Molina Healthcare phối hợp với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.

Hãy trao đổi với một trong các đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên Molina Healthcare để tìm hiểu thêm về chương trình chăm sóc sức khỏe và cách sử dụng chương trình hiệu quả cho quý vị. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Thời điểm bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi quý vị ghi danh vào Molina Healthcare, chúng tôi sẽ gửi Thẻ Nhận dạng (ID) Molina Healthcare của quý vị trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh. Quý vị phải xuất trình cả Thẻ ID Molina Healthcare và Thẻ Nhận dạng Quyền lợi Medi-Cal (BIC) khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị cần được gia hạn hằng năm. Nếu văn phòng quận nơi quý vị sinh sống không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng phương thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị một mẫu gia hạn Medi-Cal đã được điền sẵn. Hãy điền hoàn chỉnh mẫu này và gửi lại cho văn phòng quận nơi quý vị sinh sống. Quý vị có thể gửi thông tin của mình trực tiếp, qua điện thoại, qua thư bưu điện, trực tuyến hoặc bằng các phương thức điện tử khác hiện có tại quận.

Quý vị hoặc con phụ thuộc của quý vị có thể ghi danh vào Molina Healthcare nếu:

- Quý vị có thể nhận quyền lợi Medi-Cal
- Quý vị sống tại một trong các quận nơi Molina Healthcare hoạt động
- Trẻ phụ thuộc có thể là:
 - o Con ruột của quý vị



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- o Con nuôi của quý vị
- o Con riêng của quý vị
- o Con nuôi tạm thời của quý vị
- o Trẻ mà quý vị chu cấp

“Nhân viên xác định điều kiện tại quận” của quý vị có thể cho quý vị biết liệu quý vị có thể nhận quyền lợi Medi-Cal hay không. Nếu quý vị có thể nhận quyền lợi Medi-Cal, quý vị có thể điền mẫu đơn ghi danh để tham gia Molina Healthcare. Mẫu ghi danh đến từ Health Care Options. Health Care Options ghi danh hội viên Medi-Cal vào các chương trình chăm sóc sức khỏe. Để được hỗ trợ ghi danh, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc truy cập trang mạng www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị có thể chọn Molina Healthcare từ danh sách. Sau khi ghi danh, cần đến 45 ngày để quý vị trở thành hội viên.

Quý vị có thể chấm dứt bảo hiểm Molina Healthcare và chọn chương trình khác bất kỳ lúc nào. Để được hỗ trợ chọn chương trình mới, gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711), hoặc truy cập trang mạng www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Molina Healthcare là chương trình chăm sóc sức khỏe dành cho hội viên Medi-Cal tại các quận Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino. Tìm văn phòng quận nơi quý vị sinh sống tại trang mạng <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Phạm vi bảo hiểm Medi-Cal của Molina Healthcare có thể kết thúc nếu một trong các điều sau đúng:

- Quý vị chuyển ra khỏi các quận hoặc khu vực phục vụ theo hợp đồng.
- Quý vị không còn Medi-Cal.
- Quý vị đang ở tù hoặc nhà giam.

Nếu mất bảo hiểm Medi-Cal của Molina Healthcare, quý vị vẫn có thể hội đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal FFS. Nếu quý vị không chắc mình còn được Molina Healthcare chi trả hay không, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Cân nhắc đặc biệt dành cho người Mỹ bản địa trong chương trình quản lý chăm sóc sức khỏe

Người Mỹ Bản Địa có quyền không ghi danh vào một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình chăm sóc được quản lý Medi-Cal và quay lại FFS Medi-Cal vào bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.

Nếu là Người Mỹ Bản Địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục tham gia hoặc hủy ghi danh (rời) khỏi Molina Healthcare trong khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về ghi danh và hủy ghi danh, gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Molina Healthcare phải cung cấp điều phối chăm sóc cho quý vị, bao gồm quản lý trường hợp trong và ngoài mạng lưới. Nếu quý vị yêu cầu sử dụng dịch vụ từ IHCP, Molina Healthcare phải hỗ trợ quý vị tìm IHCP trong hoặc ngoài mạng lưới theo lựa chọn của quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Mạng lưới nhà cung cấp" trong Chương 3 của sổ tay này.

Cách thức chương trình của quý vị hoạt động

Molina Healthcare là chương trình quản lý chăm sóc có hợp đồng với DHCS. Molina Healthcare phối hợp với bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong khu vực dịch vụ Molina Healthcare để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên của chúng tôi. Là hội viên của Molina Healthcare, quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận một số dịch vụ được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal.

Những dịch vụ này bao gồm thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú, thuốc không kê toa và một số nguồn tiếp liệu y tế thông qua Medi-Cal Rx.

Ban Dịch Vụ Hội Viên sẽ cho quý vị biết Molina Healthcare hoạt động như thế nào, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách lên lịch hẹn nhà cung cấp trong giờ hành chính, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí hoặc thông tin bằng văn bản dưới các định dạng thay thế và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ vận chuyển hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm thông tin Ban Dịch Vụ Hội Viên trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Thay đổi chương trình chăm sóc sức khỏe

Quý vị có thể rời Molina Healthcare và tham gia chương trình khác trong quận nơi quý vị sinh sống bất kỳ lúc nào nếu có chương trình khác. Để chọn chương trình mới, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối Thứ Hai đến Thứ Sáu, hoặc truy cập trang mạng <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Cần đến 30 ngày hoặc hơn để xử lý yêu cầu rời Molina Healthcare và ghi danh vào chương trình khác trong quận. Để biết tình trạng yêu cầu của quý vị, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời Molina Healthcare sớm hơn, quý vị có thể gọi Health Care Options để yêu cầu hủy ghi danh nhanh.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các hội viên có thể yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em nhận các dịch vụ trong các chương trình Chăm Sóc Con Nuôi hoặc Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi, các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và các hội viên đã ghi danh tham gia Medicare hoặc một chương trình Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc có quản lý theo chi phí hoặc Medi-Cal khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Molina Healthcare bằng cách liên hệ với văn phòng quận sở tại của quý vị. Tìm văn phòng quận tại: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Hoặc gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Quý vị có thể rời Molina Healthcare và tham gia chương trình khác trong quận nơi cư trú bất kỳ lúc nào. Gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) để chọn chương trình mới. Quý vị có thể gọi từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 sáng – 6:00 tối

Học sinh/sinh viên chuyển đến quận mới hoặc ra khỏi California

Quý vị có thể được chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc cấp cứu ở bất kỳ nơi nào tại Hoa Kỳ, bao gồm Lãnh thổ Hoa Kỳ. Chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được chi trả tại quận nơi cư trú. Nếu quý vị là sinh viên chuyển đến một quận mới ở California để theo học giáo dục đại học, bao gồm cả cao đẳng, Molina Healthcare sẽ bao trả các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc phòng ngừa tại quận mới của quý vị, nhưng quý vị phải thông báo cho Molina Healthcare. Đọc thêm bên dưới.

Nếu quý vị đang tham gia Medi-Cal và là học sinh/sinh viên ở quận khác với nơi cư trú tại California, quý vị không cần nộp đơn Medi-Cal tại quận đó.

Nếu quý vị tạm thời chuyển khỏi nhà để học tại quận khác trong California, quý vị có hai lựa chọn. Quý vị có thể:

- Thông báo cho nhân viên xét duyệt hồ sơ tại văn phòng các quận Sacramento, San Diego, Riverside hoặc San Bernardino rằng quý vị tạm thời chuyển đi để học và cung cấp địa chỉ ở quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ với địa chỉ và mã quận mới. Quý vị phải làm việc này nếu muốn tiếp tục nhận chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa khi sống tại quận mới. Nếu Molina Healthcare không phục vụ quận nơi quý vị theo học, quý vị có thể phải đổi chương trình chăm sóc sức khỏe. Molina hoạt động tại các quận Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino. Nếu có thắc mắc hoặc để tránh chậm trễ trong việc chuyển sang chương trình mới, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Hoặc

- Nếu Molina Healthcare không phục vụ quận mới nơi quý vị theo học đại học, và quý vị không thay đổi chương trình sức khỏe của mình sang một chương trình phục vụ quận đó, quý vị sẽ chỉ nhận được các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp đối với một số tình trạng tại quận mới. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 3 “Cách nhận chăm sóc” trong sổ tay này. Đối với chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị phải sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare tại các quận Sacramento, San Diego, Riverside hoặc San Bernardino.

Nếu quý vị tạm thời rời California để trở thành sinh viên ở một tiểu bang khác và quý vị muốn giữ khoản bao trả Medi-Cal của mình, hãy liên lạc với nhân viên phụ trách tính đủ điều kiện của quý vị tại các văn phòng Quận Sacramento, San Diego, Riverside hoặc San Bernardino. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ chi trả dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại tiểu bang khác. Medi-Cal cũng chi trả cấp cứu phải nhập viện tại Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa không được chi trả khi quý vị ở ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận quyền lợi y tế Medi-Cal cho các dịch vụ ngoài tiểu bang đó. Molina Healthcare sẽ không thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn Medicaid ở tiểu bang khác, quý vị phải nộp đơn tại tiểu bang đó. Medi-Cal không bao trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada và Mexico như đã nêu trong Chương 3.

Quyền lợi thuốc ngoài tiểu bang bị giới hạn ở mức tối đa 14 ngày thuốc khẩn cấp khi tri hoãn sẽ ngăn cản dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Để được hỗ trợ thêm, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 hoặc truy cập trang mạng <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

Tính liên tục của dịch vụ chăm sóc

Tính liên tục của dịch vụ chăm sóc đối với nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là hội viên của Molina Healthcare, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare. Để kiểm tra một nhà cung cấp có nằm trong mạng lưới hay không, truy cập trang mạng www.molinahealthcare.com hoặc gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Các nhà cung cấp không có trong danh mục có thể không nằm trong mạng lưới của Molina Healthcare.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể được chăm sóc từ nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Molina Healthcare. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình sức khỏe hoặc chuyển từ FFS Medi-Cal sang chăm sóc có quản lý, hoặc quý vị đã có một nhà cung cấp trong mạng lưới nhưng hiện đang ở ngoài mạng lưới, quý vị có thể giữ nhà cung cấp của mình ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới Molina Healthcare. Điều này được gọi là tính liên tục của dịch vụ chăm sóc.

Nếu quý vị cần sử dụng nhà cung cấp ngoài mạng, hãy gọi Molina Healthcare để yêu cầu tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể được tiếp tục chăm sóc trong ít nhất 12 tháng nếu tất cả những điều sau đây đều đúng:

- Quý vị có mối quan hệ điều trị đang tiếp diễn với nhà cung cấp ngoài mạng trước khi ghi danh Molina Healthcare.
- Quý vị đã đến khám nhà cung cấp ngoài mạng ít nhất một lần trong 12 tháng trước khi ghi danh Molina Healthcare.
- Nhà cung cấp ngoài mạng đồng ý làm việc với Molina Healthcare và chấp nhận các yêu cầu hợp đồng và thanh toán.
- Nhà cung cấp ngoài mạng đáp ứng tiêu chuẩn chuyên môn của Molina Healthcare.
- Nhà cung cấp ngoài mạng tham gia chương trình Medi-Cal.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Nếu các nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới Molina Healthcare trước khi kết thúc 12 tháng, không đồng ý với mức giá thanh toán của Molina Healthcare, hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần phải đổi sang các nhà cung cấp trong mạng lưới Molina Healthcare. Để trao đổi lựa chọn của quý vị, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Molina Healthcare không bắt buộc phải tiếp tục dịch vụ chăm sóc cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới đối với một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhất định như chụp quang tuyến, phòng thí nghiệm, trung tâm chạy thận hoặc vận chuyển. Quý vị sẽ nhận các dịch vụ này từ một nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare.

Để tìm hiểu thêm về tính liên tục trong chăm sóc và xem mình có đủ điều kiện hay không, hãy gọi 1-888-665-4621.

Hoàn tất các dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là hội viên của Molina Healthcare, quý vị sẽ nhận các dịch vụ được chi trả từ những nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare. Nếu quý vị đang được điều trị cho một số bệnh trạng sức khỏe nhất định tại thời điểm quý vị ghi danh với Molina Healthcare hoặc vào thời điểm nhà cung cấp của quý vị rời khỏi mạng lưới của Molina Healthcare, quý vị cũng có thể vẫn nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một khoảng thời gian cụ thể nếu quý vị cần các dịch vụ được bao trả cho những tình trạng sức khỏe sau:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Tình trạng sức khỏe	Khoảng thời gian
Tình trạng cấp tính (vấn đề y khoa cần được xử trí nhanh chóng).	Trong suốt thời gian tình trạng cấp tính của quý vị còn tiếp diễn.
Tình trạng bệnh thể chất và hành vi mạn tính nghiêm trọng (vấn đề chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị đã mắc trong thời gian dài).	Tối đa 12 tháng kể từ ngày phạm vi quyền lợi bắt đầu hoặc kể từ ngày hợp đồng của nhà cung cấp với Molina Healthcare chấm dứt.
Chăm sóc trong thời kỳ mang thai và sau sinh (sau khi sinh).	Trong suốt thời gian mang thai và đến hết 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.
Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho mẹ.	Tối đa 12 tháng kể từ ngày được chẩn đoán hoặc kể từ khi kết thúc thai kỳ, lấy mốc muộn hơn.
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ lúc chào đời đến 36 tháng tuổi.	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày hợp đồng của nhà cung cấp kết thúc với Molina Healthcare.
Bệnh giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa tính mạng).	Trong suốt thời gian bệnh của quý vị còn tiếp diễn. Quý vị vẫn có thể tiếp tục nhận dịch vụ lâu hơn 12 tháng kể từ ngày ghi danh với Molina Healthcare hoặc kể từ thời điểm nhà cung cấp ngừng hợp tác với Molina Healthcare.
Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn là được Molina Healthcare bao trả, cần thiết về mặt y tế và được ủy quyền như một phần của quá trình điều trị được đề xuất và lập hồ sơ bởi nhà cung cấp.	Phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác phải được thực hiện trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp hoặc 180 ngày kể từ ngày quý vị ghi danh với Molina Healthcare có hiệu lực.

Đối với các tình trạng khác có thể đủ điều kiện, hãy gọi 1-888-665-4621.

Nếu nhà cung cấp ngoài mạng lưới không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu trong hợp đồng, thanh toán hoặc các điều khoản khác của Molina Healthcare về cung cấp dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ không thể nhận dịch vụ chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp. Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Molina Healthcare.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp có hợp đồng để tiếp tục thực hiện dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc nếu quý vị có thắc mắc hoặc gặp vấn đề khi nhận các dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp không còn trong mạng lưới của Molina Healthcare, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Molina Healthcare không bắt buộc phải tiếp tục cung cấp các dịch vụ chăm sóc mà Medi-Cal không bao trả hoặc không được bao trả theo hợp đồng của Molina Healthcare với DHCS. Để tìm hiểu thêm về tính liên tục trong chăm sóc, điều kiện đủ và các dịch vụ sẵn có, hãy gọi 1-888-665-4621.

Chi phí

Chi phí hội viên

Molina Healthcare phục vụ những người đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Trong phần lớn trường hợp, hội viên Molina Healthcare không phải trả tiền cho các dịch vụ được chi trả, phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ.

Nếu quý vị là Người Mỹ Da Đỏ, quý vị không phải trả phí ghi danh, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng thanh toán, chia sẻ chi phí hoặc các khoản phí tương tự khác.

Molina Healthcare không được tính phí bất kỳ hội viên Người Mỹ Da Đỏ nào nhận một khoản mục hoặc dịch vụ trực tiếp từ IHCP hoặc thông qua giấy giới thiệu đến IHCP hoặc giảm các khoản thanh toán do IHCP bằng số tiền của bất kỳ khoản phí ghi danh, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng thanh toán, chia sẻ chi phí hoặc phí tương tự.

Nếu quý vị được ghi danh vào County Children's Health Initiative Program (CCHIP) ở các quận Santa Clara, San Francisco hoặc San Mateo hoặc được ghi danh vào Medi-Cal for Families, quý vị có thể có phí bảo hiểm hàng tháng và các khoản đồng thanh toán.

Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của Molina Healthcare hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được Molina Healthcare chấp thuận trước (phê duyệt trước) trước khi đi khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới Molina Healthcare. Nếu quý vị không được phê duyệt trước mà vẫn đến khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ không phải chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải tự trả chi phí chăm sóc nhận được từ nhà cung cấp đó. Để xem danh sách các dịch vụ được chi trả, hãy đọc Chương 4, "Quyền lợi và dịch vụ" trong sổ tay này. Quý vị cũng có thể xem Danh bạ Nhà cung cấp trên trang web của Molina Healthcare tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Đối với hội viên được chăm sóc dài hạn và Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng

Quý vị có thể phải trả một Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng (phần chi phí cùng chi trả) cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình mỗi tháng. Mức Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng của quý vị phụ thuộc vào thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự thanh toán các hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hóa đơn chăm sóc dài hạn, cho đến khi tổng số tiền đã trả bằng Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng. Sau đó, Molina Healthcare sẽ chi trả dịch vụ chăm sóc dài hạn cho quý vị trong tháng đó. Trong tháng đó, quý vị sẽ chưa được Molina Healthcare chi trả cho đến khi thanh toán xong toàn bộ Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng cho chăm sóc dài hạn.

Cách nhà cung cấp được thanh toán

Molina Healthcare thanh toán cho các nhà cung cấp theo các cách sau:

- Thanh toán theo định suất
 - Molina Healthcare thanh toán cho một số nhà cung cấp một khoản tiền cố định hàng tháng cho mỗi hội viên của Molina Healthcare. Đây được gọi là thanh toán theo định suất. Molina Healthcare và các nhà cung cấp sẽ phối hợp với nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Thanh toán FFS
 - Một số nhà cung cấp sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên của Molina Healthcare và gửi cho Molina Healthcare hóa đơn cho các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Đây được gọi là thanh toán FFS. Molina Healthcare và các nhà cung cấp sẽ phối hợp với nhau để quyết định chi phí của mỗi dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách Molina Healthcare thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Chương Trình Ưu Đãi Nhà Cung Cấp:

- Các nhà cung cấp đủ điều kiện có thể nhận được đãi ngộ bổ sung vì cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao cho các hội viên của Molina Healthcare.
- Các Chương Trình Ưu Đãi Chất Lượng được cung cấp cho các nhà cung cấp bao gồm: Chi Trả cho Nhà Cung Cấp vì Hiệu Suất (P4P), Chi Trả IPA và FQHC cho Chất Lượng (P4Q) và các chương trình tài trợ linh tinh khác được chỉ định theo quyết định của Molina Healthcare.
- Các chương trình ưu đãi nhà cung cấp sẽ cung cấp các khoản thanh toán thưởng cho các Chỉ Số Chất Lượng chọn lọc cho các nhà cung cấp nào cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao. Một số dịch vụ ưu đãi yêu cầu giới thiệu nhà cung cấp.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Dịch vụ được chi trả là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Molina Healthcare phải thanh toán. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ nào được Medi-Cal chi trả, đừng thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi ngay cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Molina Healthcare sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem hóa đơn có chính xác hay không.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà thuốc cho thuốc kê toa, vật tư hoặc thực phẩm bổ sung, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY có thể bấm lựa chọn 7 hoặc gọi 711. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Yêu cầu Molina Healthcare hoàn trả chi phí cho quý vị

Nếu quý vị đã trả tiền cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn trả (trả lại) nếu quý vị đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị nhận được là dịch vụ được bao trả mà Molina Healthcare chịu trách nhiệm thanh toán. Molina Healthcare sẽ không hoàn tiền cho quý vị đối với một dịch vụ mà Molina Healthcare không bao trả.
- Quý vị nhận được dịch vụ được bao trả khi quý vị là hội viên của Molina Healthcare hội đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được hoàn trả trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ được bao trả.
- Quý vị đưa ra bằng chứng rằng quý vị, hoặc ai đó thay mặt quý vị, đã thanh toán cho dịch vụ được bao trả, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal trong mạng lưới của Molina Healthcare. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần phê duyệt trước (cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được bao trả thường yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp thể hiện nhu cầu y tế đối với dịch vụ được bao trả.

Molina Healthcare sẽ cho quý vị biết liệu họ có hoàn trả tiền cho quý vị bằng một lá thư gọi là Thông Báo Hành Động (NOA) hay không. Nếu quý vị đáp ứng được tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp đã ghi danh với Medi-Cal cần hoàn lại toàn bộ số tiền mà quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối hoàn tiền cho quý vị, Molina Healthcare sẽ hoàn trả cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu nhà cung cấp được ghi danh vào Medi-Cal nhưng không thuộc mạng lưới Molina Healthcare và từ chối hoàn trả tiền cho quý vị, Molina Healthcare sẽ trả lại tiền cho quý vị, nhưng chỉ tối đa bằng số tiền mà FFS Medi-Cal sẽ thanh toán. Molina Healthcare sẽ hoàn trả cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã tự chi trả cho chăm sóc cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp mà không cần phê duyệt trước (cho phép trước). Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, Molina Healthcare sẽ không hoàn tiền cho quý vị.

Molina Healthcare sẽ không hoàn trả cho quý vị nếu:

- Quý vị yêu cầu và đã nhận các dịch vụ không được Medi-Cal chi trả, chẳng hạn như dịch vụ thẩm mỹ.
- Dịch vụ đó không phải là dịch vụ được Molina Healthcare chi trả.
- Quý vị còn Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng của Medi-Cal chưa thanh toán.
- Quý vị đã đến khám một bác sĩ không nhận Medi-Cal và đã ký vào mẫu đơn xác nhận vẫn muốn được khám và sẽ tự thanh toán chi phí dịch vụ.
- Quý vị có khoản đồng thanh toán trong Chương trình Medicare Phần D cho các đơn thuốc được Chương trình Medicare Phần D chi trả.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HOẶC NHÓM NHÀ CUNG CẤP NÀO.

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày hiệu lực ghi danh vào Molina Healthcare. Luôn mang theo thẻ Nhận dạng (ID) Molina Healthcare, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (BIC) và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác. Tuyệt đối không để cho bất kỳ ai sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID Molina Healthcare của quý vị.

Các hội viên mới chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới Molina Healthcare. Các hội viên mới có cả Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không phải chọn PCP.

Mạng lưới Medi-Cal của Molina Healthcare là một nhóm bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác hợp tác với Molina Healthcare. Nếu quý vị chỉ có bảo hiểm Medi-Cal, quý vị phải chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ thời điểm trở thành hội viên của Molina Healthcare. Nếu quý vị không chọn PCP, Molina Healthcare sẽ chọn một PCP cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình tham gia Molina Healthcare, miễn là PCP đó sẵn sàng.

Nếu quý vị có một bác sĩ muốn tiếp tục khám hoặc muốn tìm một PCP mới, hãy xem Danh bạ Nhà cung cấp để có danh sách tất cả PCP và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Molina Healthcare. Danh bạ Nhà cung cấp có thêm thông tin để giúp quý vị chọn PCP. Nếu quý vị cần Danh bạ Nhà cung cấp, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị cũng có thể xem Danh bạ Nhà cung cấp trên trang web của Molina Healthcare tại www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết từ một nhà cung cấp tham gia trong mạng lưới của Molina Healthcare, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Molina Healthcare phải yêu cầu Molina Healthcare chấp thuận để giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Hình thức này gọi là giới thiệu. Quý vị không cần giấy giới thiệu để đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới nhận các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm được liệt kê dưới mục "Chăm sóc nhạy cảm" ở phần sau của chương này.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Hãy đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về PCP, Danh bạ Nhà cung cấp và mạng lưới nhà cung cấp.

Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4 của sổ tay này.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị là nhà cung cấp được cấp phép mà quý vị đến thăm khám cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP của quý vị cũng giúp quý vị nhận các loại dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh vào Molina Healthcare. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính, quý vị có thể chọn bác sĩ đa khoa, OB/GYN, bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa làm PCP của mình.

Y tá hộ lý (NP), trợ lý bác sĩ (PA) hoặc nữ hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA, hoặc nữ hộ sinh được chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ giám sát việc chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị cũng có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, quý vị không phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Da Đỏ (IHCP), Trung Tâm Y Tế Được Chứng Nhận Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Sức Khỏe Nông thôn (RHC) làm PCP của mình. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho chính mình và các thành viên gia đình khác là hội viên của Molina Healthcare, miễn là PCP có sẵn.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể chọn một IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới Molina Healthcare.

Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, Molina Healthcare sẽ chỉ định cho quý vị một PCP. Nếu quý vị được chỉ định cho một PCP và muốn đổi sang PCP khác, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Việc thay đổi sẽ diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Cất giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa mà quý vị cần
- Giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu cần



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Quý vị có thể tra cứu Danh Bạ Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới Molina Healthcare. Danh Bạ Nhà Cung Cấp có một danh sách các IHCP, FQHC và RHC hợp tác với Molina Healthcare.

Quý vị có thể xem Danh bạ Nhà cung cấp của Molina Healthcare trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com, hoặc yêu cầu gửi Danh bạ Nhà cung cấp qua đường bưu điện bằng cách gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu xem PCP quý vị muốn có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị biết rõ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất là quý vị nên chọn PCP cho mình. Tốt nhất là ở lại với một PCP để họ có thể tìm hiểu các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu muốn thay đổi sang PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới nhà cung cấp Molina Healthcare và đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thay đổi.

Để đổi PCP, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng www.Molinahealthcare.com và đăng ký MyMolina. Đây là cổng thông tin hội viên (trang web) của Molina Healthcare, nơi quý vị có thể tìm hiểu thông tin về tình trạng Molina Healthcare của mình trực tuyến.

Molina Healthcare có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP này không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới Molina Healthcare, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị, hoặc nếu có những lo ngại về chất lượng với PCP không được giải quyết. Molina Healthcare hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không thể hòa hợp hoặc đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến cuộc hẹn khám muộn. Nếu Molina Healthcare cần thay đổi PCP của quý vị, Molina Healthcare sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được thư và thẻ ID hội viên Molina Healthcare mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ ghi tên PCP mới của quý vị. Nếu có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới, quý vị hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên.

Một số yếu tố cần cân nhắc khi chọn PCP:

- PCP đó có khám cho trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng PCP có gần nhà, nơi làm việc hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng PCP có gần nơi tôi sống và dễ đến văn phòng PCP không?
- Bác sĩ và nhân viên có nói được ngôn ngữ của tôi không?
- PCP đó có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- PCP có cung cấp các dịch vụ mà tôi cần không?
- Giờ làm việc của PCP có phù hợp với lịch của tôi không?
- PCP có làm việc với bác sĩ chuyên khoa tôi sử dụng không?

Cuộc Hẹn Khám Sức Khỏe Lần Đầu (IHA)

Molina Healthcare khuyến nghị rằng, với tư cách là một hội viên mới, quý vị nên thăm khám với PCP mới của mình trong vòng 120 ngày cho cuộc hẹn khám sức khỏe đầu tiên của quý vị, được gọi là Cuộc Hẹn Khám Sức Khỏe Lần Đầu (IHA). Mục đích của cuộc hẹn khám sức khỏe lần đầu là giúp PCP của quý vị tìm hiểu nhu cầu và tiền sử chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị các câu hỏi về tiền sử sức khỏe của mình hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp ích quý vị.

Khi quý vị gọi điện để xếp lịch hẹn khám sức khỏe lần đầu của mình, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Molina Healthcare. Cung cấp số ID Molina Healthcare của quý vị.

Quý vị hãy mang theo thẻ BIC Medi-Cal, thẻ ID Molina Healthcare và mọi thẻ bảo hiểm y tế khác đến buổi khám. Tốt nhất, quý vị nên mang theo danh sách các loại thuốc và câu hỏi khi đến thăm khám. Hãy sẵn sàng nói chuyện với PCP của quý vị về các nhu cầu và mối lo ngại của quý vị đối với việc chăm sóc sức khỏe.

Hãy nhớ gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị có thể đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn khám.

Nếu có câu hỏi về lần khám sức khỏe đầu tiên, quý vị hãy gọi cho nhóm Cuộc Hẹn Khám Sức Khỏe Lần Đầu (IHA): (844) 236-2448 (TTY/TDD hoặc 711).

Chăm sóc định kỳ

Dịch vụ chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Dịch vụ này bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn gọi là chăm sóc sức khỏe tinh thần hay thể chất. Dịch vụ này giúp quý vị luôn khỏe mạnh và không mắc bệnh. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm kiểm tra thường xuyên, sàng lọc, chủng ngừa, giáo dục sức khỏe và tư vấn.

Molina Healthcare khuyến cáo rằng trẻ em, đặc biệt, nên được chăm sóc định kỳ và phòng ngừa thường xuyên. Hội viên của Molina Healthcare có thể nhận được tất cả các dịch vụ phòng ngừa sớm được khuyến nghị bởi Hiệp Hội Nhi Khoa Hoa Kỳ và Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid. Những sàng lọc này bao gồm sàng lọc thính giác và thị giác, có thể giúp đảm bảo sự phát triển và học tập lành mạnh. Để xem danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa khuyến nghị, quý vị hãy đọc bộ hướng dẫn “Bright Futures” của Học viện Nhi khoa Hoa Kỳ tại



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm chăm sóc khi quý vị ốm đau. Molina Healthcare bao trả dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp phần lớn dịch vụ chăm sóc định kỳ cho quý vị, bao gồm khám sức khỏe định kỳ, tiêm chủng, điều trị, kê toa thuốc, các xét nghiệm sàng lọc bắt buộc và tư vấn y khoa.
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị.
- Giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần.
- Đặt dịch vụ chụp quang tuyến, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu quý vị cần.

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị sẽ gọi cho PCP của mình để sắp xếp cuộc hẹn. Hãy đảm bảo gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị được chăm sóc y tế trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Khi cần chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ Molina Healthcare bao trả và những hạng mục không được bao trả, hãy đọc Chương 4, "Quyền lợi và dịch vụ" và Chương 5, "Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên" trong sổ tay này.

Tất cả nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare đều có thể sử dụng các công cụ hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Quý vị hãy cho nhà cung cấp hoặc Molina Healthcare biết mình cần hỗ trợ gì.

Mạng lưới nhà cung cấp

Mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác hợp tác với Molina Healthcare để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal bao trả cho các hội viên Medi-Cal.

Molina Healthcare là một chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Khi quý vị chọn Chương Trình Medi-Cal của chúng tôi, quý vị đang chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được bao trả của mình thông qua Molina Healthcare từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Quý vị có thể đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi quý vị ở trong khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước cho tất cả các dịch vụ ngoài mạng lưới khác, nếu không các dịch vụ đó sẽ không được bao trả.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể chọn một IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới Molina Healthcare.

Nếu PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp khác của quý vị có phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị một dịch vụ được chi trả, chẳng hạn như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Để biết thêm về phản đối về mặt đạo đức, hãy đọc "Phản đối về mặt đạo đức" ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp của quý vị phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ quý vị cần. Molina Healthcare cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp sẽ thực hiện dịch vụ.

Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới Molina Healthcare cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ từ các nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới Molina Healthcare.

Để nhận Danh bạ Nhà cung cấp gồm các nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị cũng có thể xem Danh bạ Nhà cung cấp trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com. Để nhận bản Danh sách Thuốc theo Hợp đồng, quý vị hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại trang mạng <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải được Molina Healthcare chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi quý vị thăm khám tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, trừ khi:

- Khi cần chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.
- Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của Molina Healthcare và cần chăm sóc khẩn cấp, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy tới bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Nếu quý vị không thuộc một trong các trường hợp được liệt kê bên trên và quý vị không được chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị có thể chịu trách nhiệm thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực phục vụ

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là các nhà cung cấp không có thỏa thuận hợp tác với Molina Healthcare. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ đã được Molina Healthcare phê duyệt trước, quý vị có thể phải trả tiền cho mọi dịch vụ nhận từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực phục vụ của mình.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế không có sẵn trong mạng lưới, quý vị có thể nhận miễn phí từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Molina Healthcare có thể chấp thuận giấy giới thiệu tới một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ quý vị cần không sẵn có trong mạng lưới hoặc nằm quá xa nhà quý vị. Để biết tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách áp dụng cho nơi ở của quý vị, hãy truy cập trang mạng <https://www.molinahealthcare.com/members/ca/mem/medicaid/medical/care/providers.aspx>, trong đó có thông tin về tiêu chuẩn thời gian hoặc khoảng cách và các Tiêu chuẩn Tiếp cận Thay thế (AAS) đã được phê duyệt. Nếu giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Đối với chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Molina Healthcare, quý vị phải đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới Molina Healthcare. Quý vị không cần phê duyệt trước để nhận chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cần phải được phê duyệt trước (cho phép trước) để được chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực dịch vụ của Molina Healthcare.

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Molina Healthcare, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và nhạy cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu là người Mỹ Bản Địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần có giấy giới thiệu. IHCP ngoài mạng lưới cũng có thể giới thiệu hội viên là người Mỹ bản địa đến nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu trước từ PCP trong mạng lưới.

Nếu cần hỗ trợ với các dịch vụ ngoài mạng lưới, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Ngoài khu vực phục vụ

Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực phục vụ của Molina Healthcare và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị ngay. Hoặc gọi 1-888-665-4621 (TTY Ban Dịch Vụ Hội Viên hoặc 711).

Khi cần chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất. Molina Healthcare chi trả chi phí chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đến Canada hoặc Mexico và cần được chăm sóc cấp cứu phải nhập viện, Molina Healthcare sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đang đi du lịch nước ngoài bên ngoài Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Molina Healthcare sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị đã trả tiền cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Molina Healthcare trả lại tiền cho quý vị. Molina Healthcare sẽ xem xét yêu cầu của quý vị. Để tìm hiểu thêm về việc được hoàn trả, hãy đọc Chương 2, "Giới thiệu về chương trình sức khỏe của quý vị" trong sổ tay này.

Nếu quý vị đang ở tiểu bang khác hoặc ở một Lãnh thổ của Hoa Kỳ như American Samoa, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, quý vị được chi trả cho chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Medi-Cal là tên gọi của Medicaid chỉ ở California.) Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy thông báo cho bác sĩ bệnh viện hoặc phòng cấp cứu càng sớm càng tốt rằng quý vị có Medi-Cal và là hội viên của Molina Healthcare.

Yêu cầu bệnh viện sao chụp thẻ ID Molina Healthcare của quý vị. Quý vị hãy yêu cầu bệnh viện và bác sĩ gửi hóa đơn cho Molina Healthcare. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ quý vị nhận được ở một tiểu bang khác, hãy gọi ngay cho Molina Healthcare. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để thu xếp cho Molina Healthcare thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đang ở bên ngoài California và có nhu cầu cấp cứu để mua thuốc theo toa ngoại trú, hãy gọi cho nhà thuốc Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Lưu ý: Người Bản Địa Mỹ có thể nhận dịch vụ tại các IHCP ngoài mạng lưới.

Chương trình California Children's Services (CCS) là một chương trình cấp tiểu bang cung cấp điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh lý hoặc vấn đề mạn tính nhất định và đáp ứng các điều kiện của chương trình CCS. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho một tình trạng y khoa thuộc diện được chương trình CCS chi trả và Molina Healthcare không có bác sĩ chuyên khoa đã được CCS phê duyệt trong mạng lưới có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc đó, quý vị có thể được đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không phải trả thêm chi phí. Để tìm hiểu thêm về chương trình CCS, quý vị hãy đọc Chương 4, "Quyền lợi và dịch vụ" trong sổ tay này.

Nếu quý vị có câu hỏi về chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực phục vụ, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Nếu văn phòng đã đóng cửa và quý vị muốn được đại diện của Molina Healthcare hỗ trợ, hãy gọi Đường dây Tư vấn Điều dưỡng theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha).

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực phục vụ của Molina Healthcare, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đang đi ra ngoài Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp, Molina Healthcare sẽ không chi trả dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Để biết thêm về chăm sóc khẩn cấp, hãy đọc "Chăm sóc khẩn cấp" ở phần sau của chương này.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các chương trình MCP hoạt động theo mô hình ủy thác

Molina Healthcare chỉ định các hội viên cho các Nhóm Y Tế/Hiệp Hội Bác Sĩ Độc Lập (IPA). Nhóm Y Tế/IPA ký hợp đồng với Molina Healthcare và có mạng lưới các nhà cung cấp. Nhóm Y Tế/IPA bố trí nhóm gồm các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp dịch vụ y tế khác để thăm khám cho các hội viên của Molina Healthcare. Bác sĩ của quý vị, cùng với Nhóm Y Tế/IPA sẽ xử lý tất cả nhu cầu y tế của quý vị. Trong đó có thể bao gồm việc phê duyệt để gặp bác sĩ chuyên khoa hoặc nhận dịch vụ y tế, chẳng hạn như xét nghiệm, chụp quang tuyến và/hoặc nhập viện.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận được sự chấp thuận, dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho nhóm y tế/IPA của quý vị bằng số điện thoại có trên thẻ ID của quý vị hoặc quý vị có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Molina để hỗ trợ quý vị theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Chương trình chăm sóc có quản lý hoạt động như thế nào

Molina Healthcare là một chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Molina Healthcare cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên sinh sống tại các hạt Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino. Trong chăm sóc có quản lý, PCP, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác của quý vị làm việc cùng nhau để chăm sóc quý vị.

Molina Healthcare ký hợp đồng với các nhóm y tế để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên của Molina Healthcare. Nhóm y tế bao gồm các bác sĩ là các PCP và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế làm việc với các nhà cung cấp khác như phòng thí nghiệm và nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền. Nhóm y tế cũng được kết nối với một bệnh viện. Kiểm tra thẻ ID Molina Healthcare của quý vị để biết tên PCP, nhóm y tế và bệnh viện của quý vị.

Khi quý vị tham gia Molina Healthcare, quý vị chọn hoặc được chỉ định một PCP. PCP của quý vị là thành viên của một nhóm y tế. PCP và nhóm y tế của quý vị điều phối việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa hoặc yêu cầu xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến. Nếu quý vị cần các dịch vụ yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước), Molina Healthcare hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét phê duyệt trước (cho phép trước) và quyết định có phê duyệt dịch vụ hay không.

Trong phần lớn trường hợp, quý vị phải đến khám các bác sĩ chuyên khoa và nhân viên y tế khác làm việc trong cùng nhóm y tế với PCP của quý vị. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, quý vị cũng phải nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện có liên quan đến nhóm y tế của quý vị. Nếu gặp tình trạng cấp cứu y khoa, quý vị có thể được chăm sóc ngay tại bất kỳ phòng cấp cứu, bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào, ngay cả khi nơi đó không kết nối với nhóm y tế của quý vị. Để tìm hiểu thêm, quý vị hãy đọc các mục “Chăm sóc khẩn cấp” và “Chăm sóc cấp cứu” trong Chương 3 của sổ tay này.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ không có sẵn từ một nhà cung cấp trong nhóm y tế. Trong trường hợp đó, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp thuộc nhóm y tế khác hoặc nằm ngoài mạng lưới. PCP của quý vị sẽ yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước) để quý vị đến nhà cung cấp này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải có sự cho phép trước từ PCP, nhóm y tế hoặc Molina Healthcare trước khi quý vị có thể đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc một nhà cung cấp không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần chấp thuận trước đối với chăm sóc cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ sức khỏe tâm thần trong mạng lưới.

Những hội viên có cả Medicare và Medi-Cal

Các hội viên có Medicare và Medi-Cal nên được tiếp cận với các nhà cung cấp nằm trong phạm vi bảo hiểm Medicare của họ cũng như các nhà cung cấp nằm trong phạm vi bảo hiểm của chương trình Medi-Cal. Tham khảo Medicare Advantage EOC hoặc Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medicare Advantage nếu có.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác trong Danh bạ Nhà cung cấp của Molina Healthcare làm PCP. PCP mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp trong mạng lưới. Để nhận một bản Danh bạ Nhà cung cấp Molina Healthcare, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Hoặc xem trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị chọn một PCP mới, quý vị cũng nên gọi cho PCP quý vị muốn để đảm bảo rằng họ đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có bác sĩ trước khi quý vị là hội viên của Molina Healthcare, và bác sĩ đó không thuộc mạng lưới Molina Healthcare, quý vị có thể giữ bác sĩ đó trong một thời gian giới hạn. Điều này được gọi là tính liên tục của dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về tính liên tục trong chăm sóc ở Chương 2, "Giới thiệu về chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị" trong sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới Molina Healthcare. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu giấy giới thiệu. Để biết thêm về giới thiệu, hãy đọc "Giấy giới thiệu" ở phần sau của chương này.

Nhớ rằng, nếu quý vị không chọn PCP, Molina Healthcare sẽ chọn một PCP cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị biết rõ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất quý vị nên chọn. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không phải chọn PCP từ Molina Healthcare.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Molina Healthcare. Quý vị hãy bảo đảm PCP đó vẫn còn nhận bệnh nhân mới. Để đổi PCP, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị cũng có thể đổi PCP sau khi đăng ký MyMolina.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Bệnh viện

Khi gặp trường hợp cấp cứu, quý vị hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần phải đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và nằm trong mạng lưới nhà cung cấp Molina Healthcare. Danh Bạ Nhà Cung Cấp liệt kê các bệnh viện trong mạng lưới Molina Healthcare.

Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới của Molina Healthcare để nhận dịch vụ chăm sóc được bao trả cần thiết nhằm cung cấp các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu hoặc cho phép từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được hỗ trợ tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây Tư vấn Điều dưỡng 24/7 theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha) hoặc tìm trực tuyến tại trang mạng www.Molinahealthcare.com.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp của quý vị không nhất thiết phải nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và đến gặp họ mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước (cho phép trước). Để được trợ giúp tìm kiếm một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới nhà cung cấp Molina Healthcare, hãy gọi số 1-888-665-4621.

Danh bạ Nhà cung cấp

Danh bạ Nhà cung cấp Molina Healthcare liệt kê các nhà cung cấp trong mạng lưới Molina Healthcare. Mạng lưới là nhóm các nhà cung cấp hợp tác với Molina Healthcare.

Danh bạ Nhà cung cấp Molina Healthcare liệt kê các bệnh viện, bác sĩ chăm sóc chính, bác sĩ chuyên khoa, điều dưỡng hành nghề độc lập, nữ hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các FQHC, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, nhà cung cấp dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn LTSS, các Trung tâm Sinh đẻ Độc lập FBC, các IHCP và các RHC.

Danh bạ Nhà cung cấp có thông tin tên nhà cung cấp trong mạng lưới Molina Healthcare, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc, ngôn ngữ sử dụng và việc nhà cung cấp có nhận bệnh nhân mới hay không. Danh bạ Nhà cung cấp cũng thể hiện việc nhà cung cấp có thông báo cho Molina Healthcare rằng mình cung cấp dịch vụ khẳng định giới hay không. Ngoài ra, danh bạ này còn cung cấp khả năng tiếp cận vật lý đối với tòa nhà, chẳng hạn như chỗ đỗ xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn và nhà vệ sinh có cửa rộng và thanh nắm.

Để tìm hiểu thêm về trình độ học vấn của bác sĩ, trình độ chuyên môn, hoàn thành cư trú, đào tạo và chứng nhận của hội đồng, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Quý vị có thể xem Danh bạ Nhà cung cấp trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com. Nếu quý vị cần một bản Danh bạ Nhà cung cấp dạng in, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Quý vị có thể xem danh sách nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh bạ Nhà thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm thấy một nhà thuốc ở gần quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn số 7 hoặc 711.

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị phải cung cấp khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời dựa trên nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tối thiểu, họ phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn được liệt kê trong khung thời gian được hiển thị trong bảng dưới đây. Molina Healthcare phải phê duyệt giấy giới thiệu đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu dịch vụ quý vị cần không có trong mạng lưới trong các tiêu chuẩn thời gian tiếp cận này.

Loại lịch hẹn	Quý vị phải có thể đặt được lịch hẹn trong khoảng:
Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần chấp thuận trước (phê duyệt trước)	48 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp cần chấp thuận trước (phê duyệt trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp (thông thường)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc chuyên khoa không khẩn cấp (thông thường), bao gồm bác sĩ tâm thần	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (thông thường)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn tái khám với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (thông thường)	10 ngày làm việc kể từ lần hẹn gần nhất
Các cuộc hẹn không khẩn cấp (thông thường) cho các dịch vụ hỗ trợ (hỗ trợ) dùng để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các tiêu chuẩn thời gian chờ khác	Quý vị phải có thể được kết nối trong khoảng:
Thời gian chờ khi gọi điện đến Ban Dịch Vụ Hội Viên trong giờ làm việc thông thường	10 phút
Thời gian chờ khi gọi Đường dây Tư vấn Điều dưỡng	30 phút (kết nối với điều dưỡng)

Đôi khi việc chờ lịch hẹn lâu hơn không gây vấn đề gì. Nhà cung cấp có thể sắp xếp thời gian chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Hồ sơ của quý vị phải ghi rõ rằng thời gian chờ lâu hơn sẽ không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể chọn chờ một lịch hẹn muộn hơn hoặc gọi Molina Healthcare để đến một nhà cung cấp khác theo lựa chọn của mình. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và Molina Healthcare sẽ tôn trọng nguyện vọng của quý vị.

Bác sĩ của quý vị có thể khuyến nghị một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ dự phòng, chăm sóc theo dõi các tình trạng đang điều trị hoặc giấy giới thiệu thường xuyên đến bác sĩ chuyên khoa, tùy theo nhu cầu của quý vị.

Quý vị hãy cho chúng tôi biết nếu cần dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, khi gọi cho Molina Healthcare hoặc khi nhận các dịch vụ được chi trả. Các dịch vụ thông dịch viên được cung cấp miễn phí. Chúng tôi hết sức không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ thông dịch mà chúng tôi cung cấp, hãy gọi số 1-888-665-4621.

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi Dịch Vụ Khách Hàng của Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi 711, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Thời gian đi lại hoặc khoảng cách đến dịch vụ chăm sóc

Molina Healthcare phải tuân thủ các tiêu chuẩn về thời gian đi lại hoặc khoảng cách đối với dịch vụ chăm sóc của quý vị. Các tiêu chuẩn này giúp bảo đảm quý vị có thể được chăm sóc mà không phải đi quá xa nơi mình sinh sống. Tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách phụ thuộc vào quận quý vị sống.

Nếu Molina Healthcare không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo tiêu chuẩn về thời gian đi lại hoặc khoảng cách này, DHCS có thể cho phép một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để xem các tiêu chuẩn về thời gian hoặc quãng đường di chuyển của Molina Healthcare áp dụng cho nơi quý vị sinh sống, quý vị hãy truy cập trang mạng www.MolinaHealthcare.com. Hoặc gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Một nhà cung cấp được xem là ở xa nếu quý vị không thể đến đó trong phạm vi các tiêu chuẩn thời gian hoặc quãng đường di chuyển của Molina Healthcare áp dụng cho quận nơi quý vị sinh sống, bất kể Molina Healthcare có áp dụng tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào cho mã ZIP của quý vị.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp tọa lạc gần quý vị hơn. Nếu Molina Healthcare không thể tìm được dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ một nhà cung cấp gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Molina Healthcare sắp xếp việc đưa đón để quý vị đến nhà cung cấp của quý vị, ngay cả khi nhà cung cấp đó ở xa nơi quý vị sinh sống.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các nhà cung cấp dịch vụ nhà thuốc, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn số 7 hoặc 711.

Lịch hẹn khám

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Hãy gọi cho PCP của quý vị.
- Quý vị hãy chuẩn bị sẵn số ID Molina Healthcare khi gọi.
- Nếu phòng khám đóng cửa, quý vị hãy để lại lời nhắn kèm tên và số điện thoại.
- Quý vị hãy mang theo thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID Molina Healthcare đến buổi khám.
- Nếu cần, quý vị hãy yêu cầu hỗ trợ phương tiện đưa đón đến buổi khám.
- Quý vị hãy yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch thuật cần thiết trước buổi khám để có sẵn dịch vụ khi đến khám.
- Quý vị hãy đến đúng giờ hẹn, đến sớm vài phút để làm thủ tục, điền biểu mẫu và trả lời các câu hỏi mà PCP có thể hỏi.
- Nếu không thể đi khám hoặc sẽ đến trễ, quý vị hãy gọi ngay.
- Quý vị hãy chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin về thuốc đang dùng.

Nếu gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất. Nếu quý vị cần giúp đỡ để quyết định mức độ khẩn cấp cần chăm sóc của quý vị và PCP của quý vị không sẵn sàng nói chuyện với quý vị, hãy gọi cho Đường Dây Tư Vấn Điều Dưỡng của Molina Healthcare theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha).

Đến được buổi khám của quý vị

Nếu quý vị không có cách đi đến và về từ các buổi khám cho các dịch vụ được chi trả, Molina Healthcare có thể hỗ trợ thu xếp phương tiện đưa đón cho quý vị. Tùy theo tình hình của quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện nhận Dịch vụ Vận chuyển Y tế hoặc Dịch vụ Vận chuyển Phi y tế. Các dịch vụ vận chuyển này không dành cho trường hợp cấp cứu và được cung cấp miễn phí.

Nếu quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911**. Dịch vụ vận chuyển được cung cấp cho các dịch vụ và buổi khám không liên quan đến chăm sóc cấp cứu.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Để tìm hiểu thêm, quý vị hãy đọc mục “Quyền lợi vận chuyển cho các tình huống không phải cấp cứu” trong Chương 4 của sổ tay này.

Hủy và đặt lại lịch hẹn

Nếu quý vị không thể đến buổi khám, hãy gọi cho phòng khám của nhà cung cấp ngay. Phần lớn nhà cung cấp yêu cầu quý vị gọi trước 24 giờ (1 ngày làm việc) nếu cần hủy lịch khám. Nếu quý vị thường xuyên bỏ lỡ lịch hẹn, nhà cung cấp có thể ngừng chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một nhà cung cấp mới.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được chi trả, trừ khi quý vị có Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng áp dụng cho chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, quý vị hãy đọc mục “Đối với hội viên có chăm sóc dài hạn và Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng” trong Chương 2 của sổ tay này. Trong phần lớn các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải xuất trình thẻ ID Molina Healthcare và thẻ BIC Medi-Cal của mình khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa, để nhà cung cấp của quý vị biết phải lập hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận được một Bảng Giải Thích Quyền Lợi (EOB) hay một bảng kê từ một nhà cung cấp. EOB và bảng kê không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho thuốc theo toa, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn số 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Cho Molina Healthcare biết số tiền quý vị đang bị tính phí, ngày thực hiện dịch vụ và lý do cấp hóa đơn. Molina Healthcare sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem hóa đơn đó có phải dành cho dịch vụ được bao trả hay không. Quý vị không cần thanh toán cho nhà cung cấp bất kỳ khoản tiền nào mà Molina Healthcare nợ đối với bất kỳ dịch vụ được bao trả nào. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới và quý vị không được Molina Healthcare phê duyệt trước (cho phép trước), quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận.

Quý vị phải được Molina Healthcare chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi quý vị thăm khám tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, trừ khi:

- Quý vị cần chăm sóc cấp cứu, khi đó hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ liên quan đến xét nghiệm các bệnh lây truyền qua đường tình dục, khi đó quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần chấp thuận trước (phê duyệt trước).
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, khi đó quý vị có thể đến khám với nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần chấp thuận trước (phê duyệt trước).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới vì dịch vụ này không có sẵn trong mạng lưới Molina Healthcare, quý vị sẽ không phải trả tiền miễn là dịch vụ đó là dịch vụ được Medi-Cal bao trả và quý vị đã được Molina Healthcare phê duyệt trước (cho phép trước) cho dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu trả một khoản đồng thanh toán mà quý vị cho rằng mình không phải trả, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Nếu quý vị đã thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu yêu cầu bồi hoàn cho Molina Healthcare. Quý vị sẽ cần thông báo bằng văn bản cho Molina Healthcare về vật dụng hoặc dịch vụ mà quý vị đã thanh toán. Molina Healthcare sẽ xem xét yêu cầu của quý vị và quyết định liệu quý vị có được hoàn lại tiền hay không.

Nếu có câu hỏi, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống dành cho Cựu Chiến Binh hoặc nhận các dịch vụ không được bao trả hoặc trái phép ở bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Molina Healthcare sẽ không hoàn trả cho quý vị nếu:

- Dịch vụ không được Medi-Cal chi trả, chẳng hạn như dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị còn Khoản Chi phí Cư trú Hằng tháng của Medi-Cal chưa thanh toán.
- Quý vị đã đến khám một bác sĩ không nhận Medi-Cal và đã ký vào mẫu đơn xác nhận vẫn muốn được khám và sẽ tự thanh toán chi phí dịch vụ.
- Quý vị yêu cầu được hoàn trả tiền đồng thanh toán Medicare Part D cho các toa thuốc được chương trình Medicare Part D của quý vị bảo hiểm.

Giấy giới thiệu

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa để chăm sóc của mình, PCP của quý vị hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ. Bác sĩ chuyên khoa là nhà cung cấp tập trung vào một loại hình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để đảm bảo quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa kịp thời, DHCS đặt khung thời gian cho hội viên đặt lịch hẹn. Những khung thời gian này được liệt kê trong "Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời" trước đó trong chương này. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt lịch hẹn với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm thủ thuật thực hiện tại phòng khám, chụp quang tuyến và xét nghiệm.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một biểu mẫu để đưa đến bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị chừng nào họ nghĩ rằng quý vị cần điều trị. Các dịch vụ chuyên khoa phải được cung cấp bởi các bác sĩ tham gia mạng lưới Molina hoặc Nhóm Y Tế/IPA. Nếu không có bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới, chúng tôi sẽ hỗ trợ tìm nhà cung cấp đáp ứng nhu cầu của quý vị.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị gặp vấn đề về sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu thường xuyên. Có giấy giới thiệu thường xuyên nghĩa là quý vị có thể đến gặp cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần lần nào cũng được giới thiệu.

Nếu quý vị gặp khó khăn khi xin giấy giới thiệu thường xuyên hoặc muốn nhận một bản sao chính sách giới thiệu của Molina Healthcare, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu đối với:

- Thăm khám PCP
- Thăm khám Sản/Phụ Khoa (OB/GYN)
- Thăm khám khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, chẳng hạn như chăm sóc khi bị tấn công tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi Office of Family Planning Information and Referral Service theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nhiễm bệnh lây qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nắn khớp (có thể cần giấy giới thiệu khi được cung cấp bởi các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Thăm khám tại văn phòng tại các nhà cung cấp chuyên khoa tham gia trong mạng lưới
- Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng
- Dịch Vụ Hộ Sinh

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại trú và điều trị cũng như dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) mà không cần sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ. Để tìm hiểu thêm, quý vị hãy đọc mục “Dịch vụ theo diện chấp thuận của trẻ vị thành niên” ở phần sau của chương này và “Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)” trong Chương 4 của sổ tay này.

Giới thiệu theo Đạo luật Công bằng Điều trị Ung thư California

Điều trị hiệu quả các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Chúng bao gồm chẩn đoán đúng và được điều trị kịp thời từ các chuyên gia ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán mắc một bệnh ung thư phức tạp, Đạo luật Công bằng Chăm sóc Ung thư California mới cho phép quý vị yêu cầu bác sĩ giới thiệu để được điều trị ung thư tại một trung tâm ung thư trong mạng lưới được Viện Ung thư Quốc gia (NCI) công nhận, một cơ sở liên kết với Chương trình Nghiên cứu Ung thư Cộng đồng của Viện Ung thư Quốc gia (NCORP), hoặc một trung tâm ung thư học thuật đáp ứng điều kiện.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu Molina Healthcare không có trung tâm ung thư được NCI công nhận trong mạng lưới, Molina Healthcare sẽ cho phép quý vị yêu cầu giới thiệu để được điều trị ung thư tại một trong các trung tâm ngoài mạng lưới này ở California, nếu trung tâm ngoài mạng lưới đó và Molina Healthcare thống nhất được về việc thanh toán, trừ khi quý vị chọn một nhà cung cấp điều trị ung thư khác.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán mắc bệnh ung thư, hãy liên hệ với Molina Healthcare để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ từ một trong những trung tâm ung thư này hay không.

Quý vị sẵn sàng cai thuốc lá chưa? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng tiếng Anh, hãy gọi 1-800-300-8086. Đối với tiếng Tây Ban Nha, hãy gọi 1-800-600-8191.

Để tìm hiểu thêm, quý vị hãy truy cập trang mạng www.kickitca.org.

Chấp thuận trước (phê duyệt trước)

Đối với một số loại hình chăm sóc, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần xin phép Molina Healthcare trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Đây được gọi là xin phê duyệt trước hoặc cho phép trước. Điều đó có nghĩa là Molina Healthcare phải đảm bảo dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y khoa (cần thiết).

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa là hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, bảo vệ quý vị không bị ốm nặng hoặc tàn tật, hoặc giảm đau nghiêm trọng từ một căn bệnh, chứng bệnh, hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa để khắc phục hoặc giúp làm giảm các bệnh hoặc tình trạng về thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây **luôn** cần phê duyệt trước (cho phép trước), ngay cả khi quý vị nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp trong mạng lưới Molina Healthcare:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ Molina Healthcare, nếu không phải là chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Các dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc điều dưỡng chuyên môn tại một cơ sở điều dưỡng (bao gồm cả người lớn và trẻ em Các Cơ Sở Chăm Sóc Bán Cấp có ký hợp đồng với Đơn Vị Chăm Sóc Bán Cấp Tính của Department of Health Care Services) hoặc các cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ Sở Chăm Sóc Trung Gian cho Người Chậm Phát Triển (ICF/DD), ICF/DD-Phục hồi chức năng (ICF/DD-H), ICF/DD-Điều dưỡng (ICF/DD-N))
- Phương pháp điều trị chuyên ngành, chụp hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật
- Dịch vụ vận chuyển y tế khi không phải là trường hợp cấp cứu



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

▪ Dịch Vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng

Các dịch vụ xe cứu thương cấp cứu không yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước).

Molina Healthcare có năm ngày làm việc kể từ khi Molina Healthcare nhận được các thông tin cần thiết một cách hợp lý để quyết định (chấp thuận hoặc từ chối) các yêu cầu chấp thuận trước (phê duyệt trước). Khi yêu cầu chấp thuận trước (phê duyệt trước) được nhà cung cấp dịch vụ gửi và Molina Healthcare xác định rằng việc tuân theo khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, Molina Healthcare sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (phê duyệt trước) trong không quá 72 giờ. Điều này có nghĩa là sau khi nhận được yêu cầu chấp thuận trước (phê duyệt trước), Molina Healthcare sẽ thông báo cho quý vị nhanh nhất theo tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu và không muộn hơn 72 giờ hoặc năm ngày sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Nhân viên lâm sàng hoặc y tế như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét các yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước).

Molina Healthcare không gây ảnh hưởng đến quyết định của người đánh giá trong việc từ chối hoặc phê duyệt bảo hiểm hoặc dịch vụ theo bất kỳ cách nào. Nếu Molina Healthcare không phê duyệt yêu cầu, Molina Healthcare sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA). NOA sẽ cho quý vị biết cách đệ đơn kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định.

Molina Healthcare sẽ liên hệ với quý vị nếu Molina Healthcare cần thêm thông tin hoặc thêm thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần phê duyệt trước (cho phép trước) đối với chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ nằm ngoài mạng lưới Molina Healthcare hoặc ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Điều này bao gồm chuyển dạ và sinh nở nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần phê duyệt trước (cho phép trước) đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc "Chăm sóc nhạy cảm" ở phần sau của chương này.

Nếu có câu hỏi về phê duyệt trước, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị nói rằng quý vị cần hoặc về chương trình chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn biết ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn chắc chắn rằng chẩn đoán của mình là chính xác, quý vị không chắc mình có cần điều trị hoặc phẫu thuật theo chỉ định không, hoặc quý vị đã cố gắng thực hiện theo kế hoạch điều trị nhưng không có hiệu quả. Molina Healthcare sẽ trả tiền cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị sẽ nhận được ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) từ Molina Healthcare để nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu quý vị muốn nhận ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp trong mạng lưới đủ điều kiện có thể cung cấp cho quý vị.

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và được hỗ trợ chọn nhà cung cấp, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Nhà cung cấp trong mạng lưới cũng có thể giúp quý vị xin giấy giới thiệu để nhận ý kiến thứ hai nếu muốn.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới Molina Healthcare có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, Molina Healthcare sẽ trả tiền để một nhà cung cấp ngoài mạng lưới cho quý vị ý kiến thứ hai. Molina Healthcare sẽ thông báo cho quý vị trong vòng năm ngày làm việc nếu nhà cung cấp quý vị chọn để nhận ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị bị bệnh mạn tính, nghiêm trọng, hoặc có mối đe dọa nghiêm trọng và tức thì đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm, nhưng không giới hạn, mất mạng, chân tay hoặc bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể chính, Molina Healthcare sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu Molina Healthcare từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về than phiền, hãy đọc "Khiếu nại" trong Chương 6 của sổ tay này.

Chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ theo diện chấp thuận của trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ để nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe và quý vị có thể nhận các dịch vụ này một cách bảo mật, nghĩa là cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị sẽ không được thông báo hoặc liên hệ nếu quý vị nhận các dịch vụ này mà không có văn bản cho phép của mình. Các dịch vụ này gọi là dịch vụ theo diện chấp thuận của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận các dịch vụ sau ở bất kỳ độ tuổi nào mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ chăm sóc sau tấn công tình dục
- Dịch vụ chăm sóc thai kỳ và các dịch vụ liên quan đến thai kỳ, bao gồm dịch vụ phá thai
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, chẳng hạn như dịch vụ tránh thai (ví dụ: biện pháp ngừa thai)

Nếu quý vị từ **12 tuổi trở lên**, ngoài các dịch vụ trên, quý vị cũng có thể nhận các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại trú. Việc này sẽ phụ thuộc vào mức độ trưởng thành và khả năng tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, được chuyên gia đánh giá.
- Chẩn đoán và điều trị bệnh nhiễm trùng, bệnh truyền nhiễm hoặc lây nhiễm, bao gồm HIV/AIDS



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Dự phòng, xét nghiệm, chẩn đoán và điều trị nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (STI) đối với các bệnh như giang mai, lậu, chlamydia và herpes simplex
- Dịch vụ cho bạo lực giữa các cặp đôi thân mật
- Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) đối với lạm dụng ma túy và rượu, bao gồm sàng lọc, đánh giá, can thiệp và giới thiệu điều trị

Quý vị có thể nhận dịch vụ theo diện chấp thuận của trẻ vị thành niên từ bất kỳ nhà cung cấp hoặc phòng khám Medi-Cal nào. Nhà cung cấp không bắt buộc phải thuộc mạng lưới Molina Healthcare. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP hoặc chấp thuận trước (phê duyệt trước).

Nếu quý vị sử dụng nhà cung cấp ngoài mạng lưới cho các dịch vụ **không** liên quan đến chăm sóc nhạy cảm, các dịch vụ này có thể sẽ không được chi trả.

Để tìm nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới Medi-Cal của Molina Healthcare cho các dịch vụ theo diện chấp thuận của trẻ vị thành niên, hoặc để yêu cầu hỗ trợ vận chuyển đến nhà cung cấp, quý vị hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621.

Để biết thêm về dịch vụ tránh thai, quý vị hãy đọc mục “Dịch vụ dự phòng và chăm sóc sức khỏe chủ động cũng như quản lý bệnh mạn tính” trong Chương 4 của sổ tay này.

Molina Healthcare không chi trả các dịch vụ theo diện chấp thuận của trẻ vị thành niên thuộc nhóm dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên biệt (SMHS) hoặc hầu hết các dịch vụ SUD. Quận nơi quý vị sinh sống sẽ chi trả các dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, bao gồm cách tiếp cận các dịch vụ này, quý vị hãy đọc các mục “Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên biệt (SMHS)” và “Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện (SUD)” trong Chương 4 của sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi 1-888-665-4621, Bấm phím 1.

Để xem danh sách các số điện thoại miễn cước của tất cả các quận dành cho dịch vụ SMHS, quý vị hãy truy cập trang mạng:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Để xem danh sách các số điện thoại miễn cước của tất cả các quận dành cho dịch vụ điều trị SUD, quý vị hãy truy cập trang mạng:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Trẻ vị thành niên có thể trao đổi riêng với một nhân viên phụ trách về các vấn đề sức khỏe của mình bằng cách gọi Đường dây tư vấn điều dưỡng 24/7 theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha).

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình dưới một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có. Quý vị có thể yêu cầu gửi thông tin này đến một địa chỉ khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, quý vị hãy đọc mục “Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư” trong Chương 7 của sổ tay này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người trưởng thành

Nếu quý vị là người trưởng thành từ 18 tuổi trở lên, quý vị không bắt buộc phải đến bác sĩ chăm sóc chính cho một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư nhất định. Quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hay phòng khám nào cho những dịch vụ chăm sóc sau:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai. Đối với người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên, các dịch vụ này bao gồm triệt sản.
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai và các dịch vụ khác liên quan đến thai kỳ
- Xét nghiệm và phòng ngừa HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị nhiễm bệnh lây qua đường tình dục
- Chăm sóc khi bị quấy rối tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Đối với chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải thuộc mạng lưới Molina Healthcare. Quý vị có thể chọn đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào cho các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước (cho phép trước) từ Molina Healthcare. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được liệt kê ở đây là chăm sóc nhạy cảm từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ đó.

Nếu quý vị cần giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cho những dịch vụ này, hoặc giúp đỡ để nhận được các dịch vụ này (bao gồm cả vận chuyển), hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Hoặc quý vị có thể gọi Đường dây Tư vấn Điều dưỡng 24/7 theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha).

Molina Healthcare sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho chủ hợp đồng bảo hiểm hoặc người đăng ký chính của chương trình Molina Healthcare, hoặc cho bất kỳ người đăng ký Molina Healthcare nào mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình theo một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi thông tin đó tại một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu liên lạc bí mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc "Thông báo về thực thi quyền riêng tư" trong Chương 7 của sổ tay này.

Phản đối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp có ý kiến phản đối về mặt đạo đức đối với một vài dịch vụ được đài thọ. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được chi trả nếu họ phản đối về mặt đạo đức đối với các dịch vụ đó. Các dịch vụ này vẫn có sẵn cho quý vị từ một nhà cung cấp khác. Nếu có ý kiến phản đối về mặt đạo đức, nhà cung cấp của quý vị sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp khác cho các dịch vụ cần thiết. Molina Healthcare cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau ngay cả khi họ được Medi-Cal bao trả:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Các dịch vụ ngừa thai, kể cả ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, bao gồm thắt ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh con



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Điều trị chứng vô sinh
- Phá thai

Để chắc chắn rằng quý vị chọn một nhà cung cấp có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc quý vị và gia đình quý vị cần, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám quý vị muốn. Hỏi xem nhà cung cấp có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ mà quý vị cần không. Hoặc gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Các dịch vụ này có sẵn cho quý vị. Molina Healthcare sẽ đảm bảo rằng quý vị và các thành viên gia đình quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp (bác sĩ, bệnh viện và phòng khám) sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp, hãy gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không phải** là trường hợp cấp cứu hay đe dọa đến tính mạng. Loại chăm sóc này dành cho các dịch vụ quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng cho sức khỏe từ bệnh đột ngột, chấn thương hoặc biến chứng của bệnh trạng mà quý vị đã gặp phải. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần phê duyệt trước (cho phép trước). Nếu quý vị yêu cầu một cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được một cuộc hẹn trong vòng 48 giờ. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp quý vị cần yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước), quý vị sẽ nhận được một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu không liên hệ được với PCP, quý vị hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Hoặc quý vị có thể gọi Đường dây Tư vấn Điều dưỡng theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha) để tìm hiểu mức độ chăm sóc phù hợp nhất cho mình.

Quý vị có thể gọi số Đường Dây Tư vấn Điều dưỡng theo số 1-888-275-8750 (TTY/TDD hoặc 711) bất kỳ lúc nào quý vị gặp các triệu chứng hoặc cần thông tin chăm sóc sức khỏe. Các y tá đã đăng ký làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để đánh giá các triệu chứng và giúp đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe phù hợp.

Những y tá đã đăng ký này không chẩn đoán; họ đánh giá các triệu chứng và hướng dẫn bệnh nhân đến mức độ chăm sóc phù hợp nhất theo các thuật toán được thiết kế đặc biệt (hướng dẫn điều trị) duy nhất cho Đường dây Tư vấn Y tá. Đường dây Tư vấn Điều dưỡng có thể giới thiệu quý vị đến PCP, bác sĩ chuyên khoa, 911 hoặc ER. Bằng cách giáo dục bệnh nhân và hướng dẫn quý vị các bước tiếp theo trong chăm sóc, điều này có thể giảm chi phí và sử dụng không chính xác hệ thống chăm sóc sức khỏe.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực sinh sống, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể bao gồm:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Căng giãn cơ
- Dịch vụ thai sản

Khi quý vị đang ở trong khu vực phục vụ của Molina Healthcare và cần chăm sóc khẩn cấp, quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần chấp thuận trước (phê duyệt trước) đối với chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp trong mạng lưới thuộc khu vực phục vụ của Molina Healthcare. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711) hoặc truy cập trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Molina Healthcare, nhưng ở bên trong Hoa Kỳ, quý vị không cần được phê duyệt trước (cho phép trước) để được chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực dịch vụ. Đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần hoặc chương trình rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quận, hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621, TTY/TDD hoặc 711. Quý vị hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần hoặc chương trình rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quận nơi quý vị sinh sống, hoặc chương trình Sức khỏe Tâm thần do Molina Healthcare quản lý bất cứ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Để tìm trực tuyến danh sách tất cả các số điện thoại miễn cước của các quận, quý vị hãy truy cập trang mạng: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>.

Nếu quý vị được cấp thuốc trong lúc đang khám chăm sóc khẩn cấp thuộc phạm vi được chi trả, Molina Healthcare sẽ chi trả tiền thuốc như một phần của lần khám được chi trả đó. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp cung cấp cho quý vị toa thuốc mà quý vị cần mang đến nhà thuốc, Medi-Cal Rx sẽ quyết định xem thuốc đó có được đài thọ hay không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, quý vị hãy đọc mục “Thuốc kê toa do Medi-Cal Rx chi trả” trong Chương 4 của sổ tay này.

Chăm sóc cấp cứu

Khi cần chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất. Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần được Molina Healthcare phê duyệt trước (cho phép trước).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Khi ở trong Hoa Kỳ (bao gồm các lãnh thổ như Samoa thuộc Mỹ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để nhận chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ những dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico mới được bao trả. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Chăm sóc cấp cứu là dành cho các tình trạng bệnh lý đe dọa tính mạng. Chăm sóc này là dành cho các bệnh hoặc tổn thương mà một người khôn ngoan (hợp lý) không có chuyên môn (không phải là chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể dự đoán rằng, nếu quý vị không nhận được chăm sóc ngay lập tức, quý vị sẽ đặt sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng. Điều này bao gồm nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể, các cơ quan trong cơ thể hoặc các bộ phận cơ thể. Các ví dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Bồng nặng
- Quá liều thuốc hoặc chất gây nghiện
- Ngất xỉu
- Chảy máu nhiều
- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc ý nghĩ tự tử

Quý vị **không** nên đến khoa Cấp cứu để khám các vấn đề chăm sóc thông thường hoặc các vấn đề không cần xử lý ngay. Quý vị nên nhận chăm sóc thông thường từ PCP, người hiểu rõ tình trạng sức khỏe của quý vị nhất. Quý vị không cần hỏi PCP của mình hoặc Molina Healthcare trước khi đến ER. Tuy nhiên, nếu quý vị không chắc tình trạng y tế của mình có phải là một trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Điều Dưỡng 24/7 theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha).

Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu ngoài khu vực dịch vụ Molina Healthcare, hãy đến ER gần nhất ngay cả khi phòng cấp cứu đó không thuộc mạng lưới Molina Healthcare. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Molina Healthcare. Quý vị hoặc bệnh viện tiếp nhận quý vị nên gọi cho Molina Healthcare trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ không phải đến Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, Molina Healthcare sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ vận chuyển cấp cứu, hãy gọi **911**.

Nếu quý vị cần chăm sóc tại một bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi cấp cứu (chăm sóc sau ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Molina Healthcare.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang trong khủng hoảng, hãy liên hệ với Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử **988**. **Hãy gọi hoặc nhắn tin đến 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại trang mạng 988lifeline.org/chat**. Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử **988** cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho bất kỳ ai đang trong khủng hoảng. Điều đó bao gồm những người đang đau khổ về cảm xúc và những người cần hỗ trợ về khủng hoảng tự tử, sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng chất gây nghiện.

Hãy ghi nhớ: Quý vị không nên gọi **911** trừ khi quý vị có lý do hợp lý để tin rằng mình đang gặp tình trạng cấp cứu y khoa. Chỉ tìm đến chăm sóc cấp cứu khi thật sự có cấp cứu, không dùng cho chăm sóc thông thường hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hay đau họng. Nếu là cấp cứu, quý vị hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.

Đường Dây Tư vấn Điều dưỡng của Molina Healthcare cung cấp cho quý vị thông tin và tư vấn y tế miễn phí 24 giờ một ngày, tất cả các ngày trong năm. Quý vị hãy gọi Đường dây Tư vấn Điều dưỡng theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha) (TTY/TDD hoặc 711).

Đường dây Tư vấn Điều dưỡng

Đường dây Tư vấn Điều dưỡng của Molina Healthcare có thể cung cấp miễn phí thông tin và tư vấn y khoa cho quý vị 24 giờ mỗi ngày, mỗi ngày trong năm. Quý vị hãy gọi Đường dây Tư vấn Điều dưỡng theo số 1-888-275-8750 (tiếng Anh) hoặc 1-866-648-3537 (tiếng Tây Ban Nha) (TTY/TDD hoặc 711) để:

- Nói chuyện với y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi về y tế, tư vấn chăm sóc và giúp quý vị quyết định xem quý vị có nên đến nhà cung cấp ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng bệnh lý, chẳng hạn như bệnh tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm lời khuyên về loại hình nhà cung cấp nào có thể phù hợp với bệnh trạng của quý vị

Đường dây Tư vấn Điều dưỡng **không thể** giúp đỡ với các cuộc hẹn tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Gọi cho văn phòng nhà cung cấp của quý vị nếu quý vị cần trợ giúp về các vấn đề này.

Hội viên có thể gọi 1-888-275-8750 (TTY/TDD hoặc 711) bất cứ lúc nào khi có triệu chứng hoặc cần thông tin về chăm sóc sức khỏe. Các y tá đã đăng ký làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để đánh giá các triệu chứng và giúp đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe phù hợp.

Những y tá đã đăng ký này không chẩn đoán; họ đánh giá các triệu chứng và hướng dẫn bệnh nhân đến mức độ chăm sóc phù hợp nhất theo các thuật toán được thiết kế đặc biệt (hướng dẫn điều trị) duy nhất cho Đường dây Tư vấn Y tá. Đường dây Tư vấn



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Điều dưỡng có thể hướng dẫn quý vị đến PCP, bác sĩ chuyên khoa, gọi 911 hoặc đến khoa Cấp cứu. Bằng cách giáo dục bệnh nhân và hướng dẫn quý vị các bước tiếp theo trong chăm sóc, điều này có thể giảm chi phí và sử dụng không chính xác hệ thống chăm sóc sức khỏe.

Chỉ thị Trước về Chăm sóc Sức khỏe

Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe hoặc chỉ thị trước là một mẫu đơn pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trên mẫu đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn trong trường hợp quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định sau đó. Quý vị cũng có thể ghi loại chăm sóc sức khỏe mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể chỉ định ai đó, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể.

Hội viên được Điều phối viên Hồ sơ của Molina liên hệ có thể yêu cầu thông tin về chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe từ Quản lý Chăm sóc của mình. Hội viên cũng có thể yêu cầu thêm thông tin về chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe bằng cách gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị có thể lấy biểu mẫu chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe tại nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật sư và phòng khám bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho biểu mẫu này. Quý vị cũng có thể tìm và tải về một mẫu đơn miễn phí trực tuyến. Quý vị có thể yêu cầu gia đình, PCP hoặc ai đó mà quý vị tin tưởng giúp điền vào mẫu đơn.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi đưa chỉ thị trước của quý vị vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi đối với luật về chỉ thị trước. Molina Healthcare sẽ cho quý vị biết về các thay đổi đối với luật pháp tiểu bang không quá 90 ngày sau khi có thay đổi.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621.

Hiến tặng và mô

Quý vị có thể góp phần cứu sống người khác bằng cách trở thành người hiến tặng hoặc mô. Nếu thuộc độ tuổi từ 15 tới 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến tặng khi có sự chấp thuận bằng văn bản của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị. Quý vị có thể thay đổi ý kiến về việc trở thành người hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về cách hiến tặng mô hoặc tạng, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (DHHS) tại www.organdonor.gov.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Các quyền lợi và dịch vụ mà chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị chi trả

Chương này giải thích các quyền lợi và dịch vụ được Molina Healthcare bao trả. Các dịch vụ được bao trả của quý vị là miễn phí miễn là cần thiết về mặt y khoa và được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare. Quý vị phải yêu cầu Molina Healthcare chấp thuận trước (phê duyệt trước) nếu việc chăm sóc diễn ra ngoài mạng lưới, ngoại trừ một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định, chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực phục vụ của Molina Healthcare. Chương trình sức khỏe của quý vị có thể bảo hiểm cho các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nhưng quý vị phải đề nghị Molina Healthcare phê duyệt trước (cho phép trước) cho điều này.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa là hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, bảo vệ quý vị không bị ốm nặng hoặc tàn tật, hoặc giảm đau nghiêm trọng từ một căn bệnh, chứng bệnh, hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa để khắc phục hoặc giúp giảm bệnh hoặc tình trạng tâm thần hoặc thể chất. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ được chi trả của quý vị, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Hội viên dưới 21 tuổi được hưởng các quyền lợi và dịch vụ bổ sung. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 5, "Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên" trong sổ tay này.

Một số quyền lợi và dịch vụ sức khỏe cơ bản mà Molina Healthcare cung cấp được liệt kê dưới đây. Các quyền lợi và dịch vụ có dấu sao (*) cần được phê duyệt trước (cho phép trước).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Chăm cứu*
- Dịch vụ và liệu pháp sức khỏe tại gia (điều trị ngắn hạn) cấp tính
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm điều trị dị ứng
- Dịch vụ xe cấp cứu cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ bác sĩ gây mê
- Phòng ngừa hen suyễn
- Thính học*
- Dịch vụ quản lý chăm sóc cơ bản
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học*
- Phục hồi chức năng tim mạch
- Dịch vụ nắn chỉnh cột sống*
- Hóa trị và xạ trị
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ của Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW)
- Các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng
- Dịch vụ Quản lý Chăm sóc Phức tạp (CCM)
- Dịch vụ nha khoa - hạn chế (thực hiện bởi chuyên gia y tế/nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) tại phòng khám y tế)
- Dịch vụ lọc máu/chạy thận nhân tạo
- Dịch vụ Hộ sinh
- Thiết bị Y tế Lâu bền (DME)*
- Dịch vụ phục vụ cả hai
- Khám tại khoa Cấp cứu
- Dịch vụ Quản lý Chăm sóc Tăng cường (ECM)
- Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa*
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới)
- Chăm sóc kháng định giới tính
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng phát triển*
- Máy trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc giảm nhẹ cuối đời*
- Tiêm chủng (chích ngừa)
- Chăm sóc nội trú về y khoa và phẫu thuật*
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian dành cho người khuyết tật phát triển
- Xét nghiệm phòng thí nghiệm và chẩn đoán hình ảnh*
- Liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Điều trị sức khỏe tâm thần
- Hoạt động trị liệu*
- Cấy ghép cơ quan và tủy xương*
- Dụng cụ chỉnh hình/chân tay giả*
- Vật tư hậu môn nhân tạo và tiết niệu
- Dịch vụ bệnh viện điều trị ngoại trú
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc giảm nhẹ*
- Thăm khám PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Vật lý trị liệu*
- Dịch vụ chuyên khoa bàn chân*
- Phục hồi chức năng hô hấp
- Giải trình tự toàn bộ hệ gen nhanh
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Dịch vụ điều dưỡng tay nghề cao, bao gồm dịch vụ bán cấp tính
- Khám với bác sĩ chuyên khoa
- Liệu pháp âm ngữ*
- Dịch vụ y tế lưu động ngoài cộng đồng
- Điều trị rối loạn sử dụng chất
- Dịch vụ phẫu thuật
- Dịch vụ y tế từ xa/khám chữa bệnh từ xa
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người chuyển giới*
- Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ chăm sóc thị lực*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được chi trả có trong Chương 8, “Những con số và thuật ngữ quan trọng cần biết” trong sổ tay này.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc tàn tật nghiêm trọng, hoặc giảm đau dữ dội do một bệnh, tình trạng hoặc chấn thương đã được chẩn đoán gây ra.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự phát triển và tăng trưởng phù hợp với độ tuổi hoặc để đạt được, duy trì hoặc khôi phục lại năng lực chức năng.

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y khoa nếu cần thiết để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và bệnh tật về thể chất và tâm thần hoặc tình trạng theo quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thiếu niên (còn được gọi là Sàng lọc, Chẩn đoán, và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT)). Điều này bao gồm chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm nhẹ bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tinh thần, hoặc duy trì tình trạng sức khỏe của hội viên để không trở nên xấu hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được kiểm chứng hoặc vẫn đang trong giai đoạn thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc vật tư không được thừa nhận rộng rãi là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài phác đồ và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Các dịch vụ phục vụ cho sự thuận tiện của người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ

Molina Healthcare phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi các dịch vụ đó được bao trả bởi một chương trình khác chứ không phải Molina Healthcare.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm các dịch vụ được chi trả hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ tính mạng,
- Ngăn ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật đáng kể,



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Giảm đau dữ dội,
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì và lấy lại khả năng hoạt động

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm tất cả các dịch vụ được bao trả được liệt kê ở trên cùng với bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết nào khác, khám sàng lọc, chủng ngừa, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác để khắc phục hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh tật và tình trạng về thể chất và tâm thần, quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thiếu Niên đòi hỏi. Quyền lợi này được gọi là quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán, và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

Medi-Cal for Kids and Teens cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi đã tham gia chương trình. Medi-Cal for Kids and Teens chi trả nhiều dịch vụ hơn so với các dịch vụ dành cho người lớn. Chương trình được thiết kế để bảo đảm trẻ em được phát hiện sớm và chăm sóc nhằm phòng ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe sớm nhất có thể. Mục tiêu của Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thiếu Niên là bảo đảm mọi trẻ em đều nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi cần – dịch vụ chăm sóc phù hợp cho đúng trẻ vào đúng thời điểm trong đúng cơ sở.

Molina Healthcare sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi một chương trình khác bao trả các dịch vụ đó và Molina Healthcare thì không. Xem phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở phần sau của chương này.

Quyền lợi Medi-Cal được Molina Healthcare bảo hiểm

Dịch vụ ngoại trú (điều trị ngoại trú)

Tiêm chủng cho người lớn (chích ngừa)

Quý vị có thể nhận dịch vụ tiêm chủng (chích ngừa) cho người lớn từ một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần phê duyệt trước (cho phép trước) khi đó là một dịch vụ phòng ngừa. Molina Healthcare bao trả các dịch vụ tiêm chủng (chích ngừa) được khuyến nghị bởi Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh Hoa Kỳ (CDC) như các dịch vụ phòng ngừa, bao gồm chủng ngừa (chích ngừa) quý vị cần khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) cho người lớn từ một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở phần sau của chương này.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Chăm sóc dị ứng

Molina Healthcare bao trả cho xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm dị ứng, giảm mẫn cảm hoặc liệu pháp miễn dịch.

Dịch vụ bác sĩ gây mê

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y khoa khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được cung cấp bởi bác sĩ gây mê, người có thể yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước).

Dịch vụ chỉnh hình cột sống

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ nắn xương khớp, giới hạn ở điều trị cột sống bằng thao tác thủ công. Dịch vụ chỉnh hình cột sống được giới hạn tối đa hai dịch vụ mỗi tháng, hoặc kết hợp hai dịch vụ mỗi tháng trong số các dịch vụ sau: châm cứu, thính học, liệu pháp lao động và trị liệu ngôn ngữ. Các giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Molina Healthcare có thể phê duyệt trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y khoa.

Các hội viên sau hội đủ điều kiện nhận dịch vụ nắn khớp:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Những người mang thai đến hết tháng mà bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Người cư trú trong cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung gian hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp
- Tất cả hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, Trung tâm Y tế Đủ điều kiện Liên bang (FQHCs) hoặc Phòng khám Y tế Nông thôn (RHCs) trong mạng lưới của Molina Healthcare. Không phải tất cả các FQHC, RHC, hoặc bệnh viện quận đều cung cấp các dịch vụ nắn xương khớp cho bệnh nhân ngoại trú.

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Molina Healthcare chi trả một lần đánh giá sức khỏe nhận thức hằng năm cho hội viên từ 65 tuổi trở lên, những người không đủ điều kiện nhận đánh giá tương tự như một phần của lần khám sức khỏe hằng năm theo chương trình Medicare. Đánh giá sức khỏe nhận thức tìm kiếm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng mất trí.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ của Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW)

Molina Healthcare chi trả dịch vụ CHW cho cá nhân khi được bác sĩ hoặc người hành nghề có giấy phép khuyến nghị nhằm phòng ngừa bệnh tật, tàn tật và các tình trạng sức khỏe khác hoặc tiến triển của chúng; kéo dài tuổi thọ; và tăng cường sức khỏe thể chất, tinh thần và hiệu quả. Gọi (844) 926-6590 hoặc gửi email đến CA_SDOH_Connectors@molinahealthcare.com để trao đổi với điều phối viên cộng đồng về cách tham gia. Dịch vụ CHW không bị giới hạn địa điểm và hội viên có thể nhận dịch vụ tại các nơi như phòng cấp cứu. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục sức khỏe và hỗ trợ hoặc vận động cá nhân, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng chống bạo lực hoặc thương tích
- Nâng cao và rèn luyện sức khỏe, bao gồm đặt ra mục tiêu và tạo ra các kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý bệnh
- Điều hướng sức khỏe, bao gồm cung cấp thông tin, đào tạo và hỗ trợ để giúp nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nguồn lực cộng đồng
- Dịch vụ sàng lọc và đánh giá không yêu cầu giấy phép hành nghề, và giúp kết nối hội viên với các dịch vụ để cải thiện sức khỏe

Các dịch vụ phòng chống bạo lực CHW có sẵn cho các hội viên đáp ứng bất kỳ trường hợp nào sau đây như được xác định bởi một bác sĩ có giấy phép:

- Hội viên đã bị thương nặng do bạo lực cộng đồng.
- Hội viên có nguy cơ cao bị tổn thương do bạo lực cộng đồng.
- Hội viên này đã từng xuyên phải tiếp xúc lâu dài với bạo lực cộng đồng.

Các dịch vụ phòng chống bạo lực CHW dành riêng cho bạo lực cộng đồng (ví dụ: bạo lực băng đảng). Các dịch vụ CHW có thể được cung cấp cho các hội viên đối với bạo lực giữa các cá nhân/gia đình thông qua các con đường khác với đào tạo/kinh nghiệm đặc trưng cho những nhu cầu đó.

Dịch vụ chạy thận và lọc máu

Molina Healthcare bao trả cho các phương pháp điều trị lọc máu. Molina Healthcare cũng bao trả cho các dịch vụ thẩm tách (lọc máu mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và Molina Healthcare chấp thuận.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, vật tư và tính năng tiện nghi, tiện lợi hoặc sang trọng
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để làm thiết bị lọc thận tại nhà di động để đi lại



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ Hộ sinh

Molina Healthcare bao trả các dịch vụ hộ sinh được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ hộ sinh trong mạng lưới trong thời gian hội viên mang thai; trong quá trình chuyển dạ và sinh nở, bao gồm thai chết lưu, sảy thai và phá thai; và trong vòng một năm sau khi kết thúc thai kỳ của hội viên. Medi-Cal không bao trả tất cả các dịch vụ hộ sinh. Dịch vụ hộ sinh không bao gồm việc xác định tình trạng y khoa, tư vấn y khoa hoặc bất kỳ hình thức đánh giá, khám hay thủ thuật lâm sàng nào. Các dịch vụ Medi-Cal dưới đây không nằm trong quyền lợi hộ sinh:

- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Quấn bụng sau mổ lấy thai do nhân viên lâm sàng thực hiện
- Điều phối hồ sơ lâm sàng
- Lớp giáo dục tiền sản theo nhóm
- Giáo dục sức khỏe toàn diện, bao gồm hướng dẫn ban đầu, đánh giá và lập kế hoạch (các dịch vụ thuộc chương trình Dịch vụ Chu sinh Toàn diện)
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến thai kỳ, sinh nở và giai đoạn sau sinh
- Liệu pháp thôi miên (dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên sâu NSMHS)
- Tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, lớp học nhóm và vật tư liên quan
- Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng cần thiết về mặt y khoa
- Dịch vụ dinh dưỡng (đánh giá, tư vấn và xây dựng kế hoạch chăm sóc)
- Vận chuyển

Nếu hội viên cần hoặc muốn các dịch vụ hộ sinh hoặc dịch vụ liên quan đến thai kỳ **không** được chi trả, hội viên hoặc người hộ sinh có thể yêu cầu chăm sóc. Hãy gọi cho bác sĩ chăm sóc chính của hội viên hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên của Molina Healthcare.

Nhà cung cấp dịch vụ hộ sinh là nhân viên hỗ trợ sinh để cung cấp giáo dục sức khỏe, vận động chính sách và hỗ trợ về thể chất, tình cảm và phi y tế cho những người mang thai và sau sinh trước, trong và sau khi sinh, bao gồm hỗ trợ trong khi, thai chết lưu, sảy thai và phá thai.

Bất kỳ hội viên đang mang thai hoặc sau sinh nào đều có thể nhận các dịch vụ sau từ nhà cung cấp hộ sinh trong mạng lưới:

- Một lần thăm khám ban đầu
- Tối đa tám lần thăm khám bổ sung có thể là kết hợp giữa các lần khám trước sinh và sau sinh
- Hỗ trợ trong quá trình chuyển dạ và sinh nở (bao gồm cả chuyển dạ và sinh nở dẫn đến thai chết lưu), phá thai hoặc sảy thai
- Tối đa hai lần thăm khám sau sinh kéo dài ba giờ sau khi kết thúc thai kỳ

Các hội viên có thể được thêm tối đa chín lần khám sau sinh nữa khi có thêm khuyến nghị bằng văn bản từ bác sĩ hoặc người hành nghề được cấp phép khác.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Bất kỳ hội viên đang mang thai hoặc sau sinh nào muốn sử dụng dịch vụ hộ sinh có thể tìm người hộ sinh bằng cách gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Molina Healthcare phải điều phối để các hội viên không thể tiếp cận các dịch vụ hộ sinh ngoài mạng lưới trong trường hợp không có sẵn nhà cung cấp dịch vụ hộ sinh trong mạng lưới.

Dịch vụ phục vụ cả hai

Molina Healthcare bao trả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi phục vụ cả hai (DBH) cần thiết về mặt y khoa cho các hội viên và người chăm sóc họ. Một “cặp” trong bối cảnh này là một trẻ từ 0 đến 20 tuổi và cha mẹ hoặc người chăm sóc của trẻ. Dịch vụ chăm sóc phục vụ cả hai phục vụ cha mẹ hoặc người chăm sóc và trẻ cùng nhau. Chương trình hướng đến hạnh phúc gia đình để hỗ trợ sự phát triển khỏe mạnh của trẻ và sức khỏe tâm thần.

Các dịch vụ phục vụ cả hai bao gồm:

- Thăm khám sức khỏe trẻ em DBH
- Các dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng toàn diện phục vụ cả hai
- Dịch vụ tâm lý-giáo dục phục vụ cả hai
- Các dịch vụ dành cho cha mẹ hoặc người chăm sóc phục vụ cả hai
- Đào tạo gia đình phục vụ cả hai, và
- Tư vấn về sự phát triển của trẻ em và các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bà mẹ

Phẫu thuật ngoại trú

Molina Healthcare bao trả các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Đối với một số thủ thuật, quý vị sẽ cần phải được phê duyệt trước (cho phép trước) trước khi nhận các dịch vụ đó. Các thủ thuật chẩn đoán và một số thủ thuật y khoa hoặc nha khoa ngoại trú nhất định được coi là tự chọn. Quý vị phải được phê duyệt trước (cho phép trước).

Dịch vụ bác sĩ

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ điều trị bệnh về chân (bàn chân)

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ điều trị bệnh về chân khi cần thiết về mặt y khoa để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, thao tác và điện cho bàn chân con người. Điều này bao gồm điều trị mắt cá chân và gân kết nối với bàn chân. Nó cũng bao gồm điều trị không phẫu thuật các cơ và gân của chân kiểm soát các chức năng của bàn chân.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các liệu pháp điều trị

Molina Healthcare bao trả các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị

Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

Molina Healthcare bảo hiểm các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh sau:

- Sinh tại trung tâm sinh, tại nhà hoặc tại bệnh viện tùy theo mong muốn của hội viên và lựa chọn phù hợp nhất về mặt y khoa.
- Máy hút sữa và vật tư liên quan
- Giáo dục về nuôi con bằng sữa mẹ và các dụng cụ hỗ trợ
- Điều phối chăm sóc
- Tư vấn
- Chẩn đoán rối loạn di truyền ở thai nhi và tư vấn
- Dịch Vụ Hộ Sinh
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần bà mẹ
- Chăm sóc trẻ sơ sinh
- Giáo dục dinh dưỡng
- Giáo dục sức khỏe liên quan đến thai kỳ
- Chăm sóc trước sinh, sinh nở và sau sinh từ nữ hộ sinh là y tá được chứng nhận (CNM), nữ hộ sinh được cấp phép (LM) hoặc bác sĩ, dựa trên sở thích của hội viên và những gì tốt nhất về mặt y khoa cho họ.
- Các giấy giới thiệu và đánh giá sức khỏe xã hội và tâm thần
- Bổ sung vitamin và khoáng chất

Mọi hội viên đang mang thai và sau sinh đều có thể nhận tất cả các dịch vụ nêu trên. Hội viên có thể liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 để được hỗ trợ tiếp cận dịch vụ.

Bảo hiểm sau sinh mở rộng

Molina Healthcare chi trả đầy đủ phạm vi quyền lợi trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ, bất kể có thay đổi thu nhập hay thai kỳ kết thúc theo cách nào.

Dịch vụ khám chữa bệnh từ xa

Dịch vụ y tế từ xa là cách nhận dịch vụ khi không ở cùng vị trí vật lý với nhà cung cấp của quý vị. Dịch vụ y tế từ xa có thể liên quan đến việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị qua điện thoại, video hoặc các phương tiện khác. Hoặc dịch vụ y tế từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không cần nói chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ y tế từ xa.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ y tế từ xa có thể không có sẵn cho tất cả các dịch vụ được bao trả. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp của mình để tìm hiểu những dịch vụ quý vị có thể nhận được thông qua dịch vụ y tế từ xa. Điều quan trọng là quý vị và nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng việc sử dụng dịch vụ y tế từ xa cho một dịch vụ là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ y tế từ xa ngay cả khi nhà cung cấp đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần

Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú

Molina Healthcare chi trả đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần chấp thuận trước (phê duyệt trước). Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần có giấy phép trong mạng lưới Molina Healthcare mà không cần giấy giới thiệu.

PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới Molina Healthcare để quyết định mức độ chăm sóc quý vị cần. Nếu kết quả tầm soát cho thấy quý vị bị suy giảm nhẹ hoặc trung bình do tình trạng sức khỏe tâm thần, Molina Healthcare có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Molina Healthcare chi trả các dịch vụ sức khỏe tâm thần như:

- Đánh giá cũng như điều trị sức khỏe tinh thần cá nhân và nhóm (liệu pháp tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tinh thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Các dịch vụ ngoại trú cho mục đích theo dõi điều trị bằng thuốc
- Các dịch vụ phòng thí nghiệm ngoại trú
- Thuốc điều trị ngoại trú chưa được chi trả trong Danh sách Thuốc Hợp đồng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), nguồn tiếp liệu và chất bổ sung
- Tư vấn tâm thần
- Liệu pháp trị liệu gia đình có sự tham gia của ít nhất hai thành viên trong gia đình. Các ví dụ về liệu pháp trị liệu gia đình bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Trị liệu tâm lý giữa trẻ và cha/mẹ (từ 0 đến 5 tuổi)
 - Liệu pháp tương tác giữa cha/mẹ và con (từ 2 đến 12 tuổi)
 - Liệu pháp nhận thức – hành vi dành cho các cặp đôi (người lớn)

Để được hỗ trợ tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Molina Healthcare cung cấp, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Quý vị có thể được chuyển sang Nhóm Sức khỏe Hành vi để bảo đảm quý vị được kết nối với các dịch vụ phù hợp và kịp thời.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu phương pháp điều trị quý vị cần cho rối loạn sức khỏe tâm thần không có sẵn trong mạng lưới Molina Healthcare hoặc PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần trong thời gian được liệt kê ở trên trong "Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc", Molina Healthcare sẽ bao trả và giúp quý vị nhận được các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu sàng lọc sức khỏe tâm thần cho thấy quý vị có mức độ suy yếu cao hơn và cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể giới thiệu quý vị đến chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Molina Healthcare sẽ giúp quý vị điều phối cuộc hẹn đầu tiên với một nhà cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để chọn dịch vụ chăm sóc phù hợp cho quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" trong Chương 4 của sổ tay này.

Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang trong khủng hoảng, hãy liên hệ với Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử **988**. **Hãy gọi hoặc nhắn tin đến 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại 988lifeline.org/chat**. Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử **988** cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật. Bất kỳ ai cũng có thể nhận hỗ trợ, bao gồm những người đang gặp căng thẳng cảm xúc và những người cần hỗ trợ khi khủng hoảng liên quan đến ý định tự tử, sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng chất gây nghiện.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y khoa

Molina Healthcare chi trả tất cả dịch vụ cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y khoa xảy ra tại Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như American Samoa, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ. Molina Healthcare cũng chi trả chăm sóc cấp cứu cần phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico.

Tình trạng cấp cứu y khoa là một tình trạng y khoa gây đau dữ dội hoặc chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, một người bình thường thận trọng (hợp lý) (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có thể cho rằng tình trạng đó sẽ dẫn đến một trong những điều sau đây:

- Nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị
- Tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng của cơ thể
- Rối loạn nghiêm trọng bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể
- Nguy cơ nghiêm trọng trong trường hợp người mang thai đang chuyển dạ tích cực, nghĩa là chuyển dạ vào thời điểm có thể xảy ra một trong các tình huống sau:
 - Không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh
 - Việc chuyển viện có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của thai nhi



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ tại phòng cấp cứu bệnh viện cấp cho quý vị lượng thuốc kê đơn điều trị ngoại trú dùng trong tối đa 72 giờ như một phần điều trị, Molina Healthcare sẽ chi trả loại thuốc kê đơn đó như một phần của dịch vụ chăm sóc cấp cứu được chi trả. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu bệnh viện cung cấp cho quý vị toa thuốc mà quý vị phải mang đến nhà thuốc ngoại trú để mua, Medi-Cal Rx sẽ bao trả toa thuốc đó.

Nếu quý vị cần thuốc khẩn cấp từ nhà thuốc ngoại trú trong khi đi du lịch, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm bao trả thuốc chứ không phải Molina Healthcare. Nếu nhà thuốc cần trợ giúp cung cấp thuốc cấp cứu cho quý vị, hãy nhờ họ gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Dịch vụ vận chuyển cấp cứu

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến địa điểm chăm sóc gần nhất trong trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị nghiêm trọng đến mức các cách di chuyển khác đến nơi chăm sóc đều có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không có dịch vụ nào được bao trả bên ngoài Hoa Kỳ ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận dịch vụ xe cứu thương cấp cứu ở Canada hoặc Mexico và quý vị không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, Molina Healthcare sẽ không bao trả cho dịch vụ xe cứu thương của quý vị.

Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ

Molina Healthcare bao trả cho dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn, giúp giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể đồng thời nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời và các dịch vụ điều trị nhằm chữa khỏi.

Chăm sóc cuối đời

Chăm sóc cuối đời là quyền lợi dành cho các hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc cuối đời đòi hỏi hội viên phải có tuổi thọ dự tính là sáu tháng trở xuống. Đây là biện pháp can thiệp tập trung chủ yếu vào việc kiểm soát cơn đau và triệu chứng, thay vì là phương pháp chữa trị kéo dài sự sống.

Chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ vật lý, lao động hoặc ngôn ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại gia và giúp việc nhà
- Dụng cụ và vật tư y tế



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì hội viên bị bệnh nan y tại nhà
 - Chăm sóc thay thế tạm thời nội trú trong tối đa năm ngày liên tiếp trong thời gian ở bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở tế bần
 - Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc quản lý triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở tế bần

Molina Healthcare có thể yêu cầu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời từ nhà cung cấp trong mạng lưới trừ khi không có các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa trong mạng lưới.

Chăm sóc giảm nhẹ

Chăm sóc giảm nhẹ là hình thức chăm sóc lấy người bệnh và gia đình làm trung tâm, cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự phòng, ngăn ngừa và điều trị sự đau đớn. Chăm sóc giảm nhẹ áp dụng cho trẻ em và người lớn mắc bệnh nghiêm trọng hoặc đe dọa tính mạng. Hình thức chăm sóc này không yêu cầu hội viên phải có tiên lượng sống sáu tháng hoặc ít hơn. Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp tại cùng thời điểm với dịch vụ chăm sóc chữa bệnh.

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chữa bệnh được cho phép
- Nhóm chăm sóc giảm nhẹ bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Bác sĩ y học hoặc bệnh loãng xương
 - Trợ lý bác sĩ
 - Y tá có đăng ký hành nghề
 - Y tá chuyên môn hoặc y tá hành nghề được cấp phép
 - Nhân viên xã hội
 - Nhân viên hỗ trợ tinh thần
- Điều phối chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ xã hội về sức khỏe tinh thần và y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể đồng thời nhận cả chăm sóc điều trị nhằm chữa khỏi và chăm sóc cuối đời. Nếu quý vị đang nhận được dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và đủ điều kiện để được chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu thay đổi sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất kỳ lúc nào.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nhập viện

Dịch vụ bác sĩ gây mê

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ bác sĩ gây mê cần thiết về mặt y khoa trong thời gian nằm viện được bao trả. Bác sĩ gây mê là nhà cung cấp chuyên phục vụ bệnh nhân gây mê. Gây mê là loại thuốc sử dụng trong một số thủ thuật y khoa hoặc nha khoa.

Dịch vụ bệnh viện nội trú

Molina Healthcare bao trả cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y khoa khi quý vị nhập viện.

Giải trình tự toàn bộ hệ gen nhanh

Giải trình tự toàn bộ hệ gen nhanh là một quyền lợi được chi trả cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống đang được chăm sóc nội trú tại khoa hồi sức tích cực. Phương pháp này bao gồm trình tự cá nhân, giải trình tự bộ ba cho cha mẹ hoặc cha mẹ và em bé của họ và trình tự cực nhanh.

Giải trình tự toàn bộ hệ gen nhanh là phương pháp mới giúp chẩn đoán kịp thời các tình trạng bệnh lý, từ đó tác động đến việc chăm sóc tại khoa hồi sức tích cực cho trẻ từ một tuổi trở xuống. Nếu con quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình Dịch Vụ Dành Cho Trẻ Em California (CCS), CCS có thể bao trả chi phí nằm viện và RWGS.

Dịch vụ phẫu thuật

Molina Healthcare bao trả cho các phẫu thuật cần thiết về mặt y khoa được thực hiện trong bệnh viện.

Các dịch vụ và thiết bị (liệu pháp) phục hồi chức năng

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị giúp người bị chấn thương, khuyết tật hoặc mắc bệnh mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng về thể chất và tinh thần.

Molina Healthcare chi trả các dịch vụ phục hồi chức năng và tăng cường chức năng được mô tả trong phần này nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa
- Các dịch vụ này là để giải quyết một bệnh lý
- Các dịch vụ này là giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện các kỹ năng và hoạt động sinh hoạt hàng ngày
- Quý vị nhận các dịch vụ tại cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng cần thiết về mặt y khoa để quý vị nhận dịch vụ ở nơi khác hoặc không có cơ sở trong mạng lưới có thể điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng/phục hồi sau:

Châm cứu

Molina Healthcare bao trả các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, thay đổi hoặc làm giảm nhận thức về cơn đau mạn tính nghiêm trọng, liên tục do bệnh lý được công nhận chung.

Dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hoặc không có kích thích điện vào kim, được giới hạn ở tối đa hai dịch vụ mỗi tháng gộp chung với các dịch vụ thính học, nắn xương cột sống, liệu pháp lao động và trị liệu ngôn ngữ khi được cung cấp bởi bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa chân hoặc chuyên viên châm cứu. Các giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Molina Healthcare có thể phê duyệt trước (cho phép trước) nhiều dịch vụ hơn nếu cần thiết về mặt y khoa.

Thính học (thính lực)

Molina Healthcare bao trả các dịch vụ thính học. Dịch vụ thính học ngoại trú giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ châm cứu, nắn khớp, liệu pháp lao động và trị liệu ngôn ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Molina Healthcare có thể phê duyệt trước (cho phép trước) nhiều dịch vụ hơn nếu cần thiết về mặt y khoa.

Các phương án điều trị sức khỏe hành vi

Molina Healthcare bao trả các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (BHT) cho các hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thiếu Niên. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị như phân tích hành vi ứng xử và các chương trình can thiệp hành vi dựa vào bằng chứng giúp phát triển hoặc khôi phục, đến mức tối đa khả thi, chức năng của một hội viên dưới 21 tuổi.

Dịch vụ BHT dạy các kỹ năng thông qua quan sát và tăng cường hành vi hoặc thông qua nhắc nhở để dạy từng bước của một hành vi được nhắm đến. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy. Chúng không phải là thử nghiệm. Các ví dụ về dịch vụ BHT bao gồm các biện pháp can thiệp hành vi, gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y khoa, do bác sĩ hoặc nhà tâm lý học được cấp phép kê toa, được Molina Healthcare phê duyệt và được cung cấp theo cách tuân thủ chương trình điều trị đã phê duyệt.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Phục hồi chức năng tim mạch

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim mạch nội trú và ngoại trú.

Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME)

- Molina Healthcare bao trả cho việc mua hoặc thuê nguồn tiếp liệu, thiết bị DME và các dịch vụ khác với đơn thuốc từ bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá điều dưỡng hoặc chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Các mặt hàng DME theo toa được bao trả nếu cần thiết về mặt y khoa để duy trì các chức năng cơ thể thiết yếu cho hoạt động của cuộc sống hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất lớn.
- Medi-Cal Rx chi trả các thiết bị dùng một lần ngoại trú thường có tại nhà thuốc để xét nghiệm đường huyết hoặc nước tiểu, như máy đo đường huyết cho người tiểu đường, máy đo đường huyết liên tục, que thử và kim chích.

Thông thường, Molina Healthcare không chi trả:

- Thiết bị, tính năng và nguồn tiếp liệu tiện nghi, tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa cấp bán lẻ như được mô tả trước đó trong chương này trong mục "Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu" trong "Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh"
- Các thiết bị không nhằm duy trì hoạt động sinh hoạt hàng ngày bình thường, như dụng cụ tập luyện thể dục bao gồm các thiết bị nhằm hỗ trợ nhiều hơn cho các hoạt động giải trí hoặc thể thao
- Thiết bị vệ sinh, trừ khi cần thiết về mặt y khoa đối với hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế như phòng tắm hơi hoặc thang máy
- Việc sửa đổi nhà của quý vị (trừ khi có sẵn và được cung cấp thông qua các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng) hoặc xe của quý vị
- Máy theo dõi điện tử của tim hoặc phổi, ngoại trừ máy theo dõi ngưng thở cho trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc lạm dụng, ngoại trừ khi cần thiết về mặt y khoa cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các hạng mục khác nhìn chung không được sử dụng chủ yếu cho chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, các hạng mục này có thể được phê duyệt khi bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu phê duyệt trước chấp thuận trước (phê duyệt trước) và các hạng mục này cần thiết về mặt y khoa và đáp ứng định nghĩa về DME.

Dinh dưỡng đường ruột và đường tĩnh mạch

Các phương thức cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một tình trạng y khoa khiến quý vị không thể ăn uống theo cách thông thường. Các loại công thức dinh dưỡng đường ruột và sản phẩm dinh dưỡng đường tĩnh mạch có thể được chi trả thông qua Medi-Cal Rx khi cần thiết về mặt y khoa.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Molina Healthcare chi trả bơm và dây truyền dinh dưỡng đường ruột và đường tĩnh mạch khi cần thiết về mặt y khoa.

Máy trợ thính

Molina Healthcare bao trả cho máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra về tình trạng mắt thính lực, thiết bị trợ thính là cần thiết về mặt y khoa và quý vị có đơn thuốc của bác sĩ. Bảo hiểm giới hạn ở thiết bị trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị. Molina Healthcare sẽ bao trả cho một thiết bị trợ thính trừ khi cần thiết bị trợ thính cho mỗi tai để có kết quả tốt hơn so với những gì quý vị có thể nhận được với một máy trợ thính.

Thiết bị trợ thính cho hội viên dưới 21 tuổi:

Tại các quận Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino, luật tiểu bang yêu cầu trẻ em dưới 21 tuổi cần máy trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) để quyết định xem trẻ có hội đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ chi trả chi phí máy trợ thính cần thiết về mặt y khoa nếu dùng để điều trị tình trạng y khoa đó. Nếu trẻ không đủ tiêu chuẩn tham gia CCS, Molina Healthcare sẽ bao trả các thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y khoa như một phần của bảo hiểm Medi-Cal.

Máy trợ thính cho hội viên từ 21 tuổi trở lên

Theo chương trình Medi-Cal, Molina Healthcare sẽ bao trả các khoản sau cho mỗi thiết bị trợ thính được bao trả:

- Khuôn tai cần thiết để lắp
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Các lần thăm khám để đảm bảo thiết bị trợ thính hoạt động đúng
- Các lần thăm khám để vệ sinh và lắp thiết bị trợ thính của quý vị
- Sửa máy trợ thính
- Phụ kiện và cho thuê thiết bị trợ thính

Theo Medi-Cal, Molina Healthcare sẽ bao trả một thiết bị trợ thính thay thế nếu:

- Quý vị mất thính lực đến mức thiết bị trợ thính hiện tại của quý vị không thể điều chỉnh được
- Thiết bị trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng, không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một ghi chú cho chúng tôi biết làm thế nào điều này đã xảy ra

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** chi trả:

- Pin thiết bị trợ thính thay thế



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ y tế được cung cấp tại nhà của quý vị khi thấy cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ của quý vị hoặc trợ lý bác sĩ, y tá hoặc chuyên gia điều dưỡng lâm sàng kê toa.

Các dịch vụ sức khỏe tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ mà Medi-Cal bao trả, bao gồm:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Trợ lý sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Vật lý trị liệu, liệu pháp nghề nghiệp và liệu pháp ngôn ngữ lành nghề
- Dịch vụ y tế xã hội
- Vật tư y tế

Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế

Molina Healthcare bao trả các vật tư y tế theo yêu cầu của bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Một số nguồn tiếp liệu y tế được bao trả thông qua Medi-Cal Rx, một phần của Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (FFS), chứ không phải bởi Molina Healthcare. Khi Medi-Cal Rx bảo hiểm nguồn cung cấp, nhà cung cấp sẽ lập hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** chi trả:

- Vật dụng gia đình thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Băng dính (mọi loại)
 - Cồn sát
 - Mỹ phẩm
 - Bông gòn và tấm bông
 - Phần rắc
 - Khăn giấy ướt
 - Chiết xuất cây phỉ
- Các biện pháp khắc phục phổ biến trong gia đình bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Sáp dầu trắng
 - Dầu và kem dưỡng da cho da khô
 - Bột tan và sản phẩm kết hợp bột tan
 - Các chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và sodium perborate
- Dầu gội đầu không theo toa
- Các chế phẩm bôi tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng, và bột oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu cho chăm sóc sức khỏe, và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với chúng



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Hoạt động trị liệu

Molina Healthcare bao trả các dịch vụ hoạt động trị liệu bao gồm đánh giá liệu pháp lao động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và tư vấn.

Dịch vụ hoạt động trị liệu được giới hạn ở 2 dịch vụ/tháng, kết hợp với châm cứu, thính học, nắn khớp và trị liệu ngôn ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi).

Molina Healthcare có thể phê duyệt trước (cho phép trước) nhiều dịch vụ hơn nếu cần thiết về mặt y khoa.

Nẹp chỉnh hình/bộ phận giả

Molina Healthcare bao trả cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và bộ phận giả cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ, bác sĩ phẫu thuật, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ kê toa. Chúng bao gồm thiết bị trợ thính cấy ghép, áo ngực giả/áo ngực phẫu thuật, đồ ép che vết bỏng và chân giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Vật tư hậu môn nhân tạo và tiết niệu

Molina Healthcare bao trả cho túi hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi thoát nước, tiếp liệu tưới nước và chất kết dính. Quyền lợi này không bao gồm các vật tư cho mục đích thoải mái hoặc tiện lợi, hay thiết bị hoặc tính năng sang trọng.

Vật lý trị liệu

Molina Healthcare chi trả các dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về mặt y khoa khi được kê chỉ định bởi bác sĩ, nha sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa chân. Các dịch vụ bao gồm đánh giá vật lý trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, các dịch vụ tham vấn và bôi thuốc dùng ngoài da. Đơn thuốc được giới hạn trong sáu tháng và có thể được gia hạn nếu có nhu cầu y khoa.

Phục hồi chức năng hô hấp

Molina Healthcare bao trả cho dịch vụ phục hồi chức năng hô hấp cần thiết về mặt y khoa và do bác sĩ chỉ định.

Dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng chuyên môn là cần thiết về mặt y khoa nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ ăn ở tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Liệu pháp âm ngữ

Molina Healthcare chi trả liệu pháp ngôn ngữ khi cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ hoặc nha sĩ kê đơn. Đơn thuốc được giới hạn trong sáu tháng và có thể được gia hạn nếu có nhu cầu y khoa. Dịch vụ liệu pháp ngôn ngữ được giới hạn tối đa hai lần mỗi tháng, tính gộp cùng các dịch vụ châm cứu, thính học, chỉnh hình cột sống và liệu pháp lao động. Các giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Molina Healthcare có thể chấp thuận trước (phê duyệt trước) nhiều hơn hai dịch vụ mỗi tháng nếu cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ cho người chuyển giới

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) khi cần thiết về mặt y khoa hoặc khi các dịch vụ đáp ứng các quy tắc về phẫu thuật tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng

Molina Healthcare chi trả chi phí chăm sóc định kỳ cho người bệnh được nhận vào các thử nghiệm lâm sàng, bao gồm thử nghiệm lâm sàng về ung thư, được liệt kê cho Hoa Kỳ tại <https://clinicaltrials.gov>. Medi-Cal Rx, một phần của FFS Medi-Cal, bao trả hầu hết các thuốc theo toa ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Thuốc theo toa ngoại trú" ở phần sau của chương này.

Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến

Molina Healthcare bao trả cho các dịch vụ chụp quang tuyến và xét nghiệm nội trú và ngoại trú khi cần thiết về mặt y khoa. Các thủ thuật hình ảnh tiên tiến như chụp CT, MRI và chụp PET được bao trả dựa trên mức độ cần thiết về mặt y khoa.

Các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc sức khỏe và quản lý bệnh mạn tính

Phạm vi chi trả của Molina Healthcare bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Khám sàng lọc những trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (ACE)
- Các vắc-xin được Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (ACIP) khuyến nghị
- Khuyến nghị Bright Futures của Học viện Nhi khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Dịch vụ phòng ngừa hen suyễn
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Hỗ trợ cai hút thuốc, còn gọi là dịch vụ cai hút thuốc
- Dịch vụ phòng bệnh cho phụ nữ được Trường Cao Đẳng Sản Phụ Khoa Mỹ khuyến nghị



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Các dịch vụ phòng ngừa được Nhóm Đặc Trách Grade A và B thuộc Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ khuyến nghị

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để họ có thể lựa chọn số con và khoảng cách giữa các lần sinh. Các dịch vụ này bao gồm tất cả phương pháp tránh thai được Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm Hoa Kỳ (FDA) phê duyệt. Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) và bác sĩ chuyên khoa Sản Phụ khoa (OB/GYN) trong mạng lưới của Molina Healthcare có thể cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal nào không thuộc mạng lưới của Molina Healthcare mà không cần xin chấp thuận trước (phê duyệt trước) từ Molina Healthcare. Nếu quý vị nhận các dịch vụ không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới, những dịch vụ đó có thể sẽ không được chi trả. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Quản lý bệnh mạn tính

Molina Healthcare cũng chi trả các chương trình quản lý bệnh mạn tính tập trung vào các tình trạng sau:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Bệnh hen suyễn
- Trầm cảm
- Tăng huyết áp
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD)
- Suy tim

Để biết thông tin chăm sóc phòng ngừa cho hội viên dưới 21 tuổi, hãy đọc Chương 5, "Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên" trong sổ tay này.

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình 12 tháng này tập trung vào những thay đổi lối sống. Chương trình được thiết kế để ngăn ngừa hoặc làm chậm quá trình khởi phát của bệnh tiểu đường Tuýp 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Các hội viên đáp ứng các tiêu chí có thể đủ điều kiện cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Cung cấp người hướng dẫn đồng đẳng
- Dạy kỹ năng tự giám sát và giải quyết vấn đề



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Khuyến khích và đóng góp ý kiến
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Các hội viên phải đáp ứng các quy tắc nhất định để tham gia DPP. Gọi cho Molina Healthcare để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình hay không.

Dịch vụ phẫu thuật tái tạo

Molina Healthcare bao trả phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo hình dáng bình thường trong phạm vi có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc xuất phát từ khuyết tật bẩm sinh, bất thường trong phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc điều trị bệnh dẫn đến mất cấu trúc cơ thể, chẳng hạn như cắt bỏ vú. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể được áp dụng.

Dịch vụ sàng lọc rối loạn sử dụng chất (SUD)

Molina Healthcare chi trả:

- Sàng lọc, đánh giá rượu và ma túy, can thiệp ngắn gọn và giới thiệu điều trị (SABIRT)

Ngoài ra, Molina Healthcare còn cung cấp các dịch vụ sau:

- Thuốc điều trị nghiện (MAT, còn gọi là điều trị hỗ trợ bằng thuốc) được cung cấp tại chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác có hợp đồng; và Dịch vụ cấp cứu cần thiết để ổn định tình trạng của hội viên.
- Cung cấp hoặc thu xếp cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cần thiết về mặt y khoa (SMHS) cho hội viên tại các quận đáp ứng tiêu chí tiếp cận SMHS.

Để biết thông tin chi trả điều trị thông qua quận, hãy đọc mục “Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất (SUD)” ở phần sau của chương này.

Quyền lợi về thị lực

Molina Healthcare chi trả:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; khám mắt thường xuyên hơn được bao trả nếu cần thiết về mặt y khoa đối với các hội viên, như những người bị bệnh tiểu đường
- Kính mắt (gọng và mắt kính) 24 tháng một lần với toa thuốc hợp lệ



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, đánh cắp hoặc hỏng và không thể sửa được, và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc hỏng như thế nào.
- Thiết bị thị lực kém nếu quý vị bị suy giảm thị lực ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày (như thoái hóa điểm vàng liên quan đến tuổi tác) và kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh được tình trạng suy giảm thị lực của quý vị.
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y khoa. Kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được bao trả nếu không thể sử dụng kính mắt do bệnh hoặc tình trạng về mắt (chẳng hạn như mất tai). Bệnh lý đủ điều kiện nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở hồng giác mạc bẩm sinh, tật thiếu thủy tinh thể, và giác mạc hình chóp.
- Dịch vụ và vật liệu mắt giả cho hội viên đã mất một hoặc hai mắt do bệnh hoặc chấn thương.
- Khám mắt và kính mắt cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi không giới hạn 24 tháng một lần; trong mục "Medi-Cal cho Trẻ em & Thiếu niên", chúng được cung cấp khi nhà cung cấp cho thấy dịch vụ là cần thiết về mặt y khoa.
- Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi với các tình trạng như giác mạc chóp và tật thiếu thủy tinh thể cần được chuyển đến CCS để được chăm sóc thêm.

Quyền lợi vận chuyển cho các trường hợp không phải cấp cứu

Quý vị có thể được sử dụng dịch vụ vận chuyển y tế nếu nhu cầu y khoa không cho phép quý vị dùng ô tô, xe buýt, tàu hỏa, taxi hoặc các hình thức giao thông công cộng hay tư nhân khác để đến các cuộc hẹn khám chữa bệnh. Quý vị có thể được vận chuyển y tế đối với các dịch vụ được bao trả và cuộc hẹn khám với nhà thuốc được Medi-Cal bao trả. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ vận chuyển y tế bằng cách đề nghị với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc. Bao gồm bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa chân, chuyên viên vật lý trị liệu, chuyên viên liệu pháp ngôn ngữ, chuyên viên trị liệu nghề nghiệp, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất (SUD), trợ lý bác sĩ, điều dưỡng hành nghề độc lập hoặc hộ sinh được chứng nhận. Nhà cung cấp của quý vị sẽ chỉ định loại đưa đón thích hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Nếu phát hiện quý vị cần dịch vụ đưa đón y tế, họ sẽ kê đơn bằng cách điền vào mẫu đơn và nộp cho Molina Healthcare. Sau khi được chấp thuận, phê duyệt có thời hạn lên đến 12 tháng, tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Khi đã được phê duyệt, quý vị có thể sử dụng số lượt xe cần thiết cho các cuộc hẹn khám chữa bệnh và nhà thuốc được chi trả. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ cần đánh giá lại nhu cầu y khoa về vận chuyển y tế và, nếu phù hợp, phê duyệt lại chỉ định vận chuyển y tế khi hết hạn, nếu quý vị vẫn đủ điều kiện. Bác sĩ của quý vị có thể phê duyệt lại việc vận chuyển y tế trong tối đa 12 tháng hoặc ít hơn.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Vận chuyển y tế là vận chuyển bằng xe cứu thương, xe tải có cẩu, xe tải chuyên dùng chở xe lăn hoặc vận chuyển đường hàng không. Molina Healthcare cho phép vận chuyển y tế chi phí thấp nhất theo nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi đến cuộc hẹn. Điều đó có nghĩa là, ví dụ, nếu quý vị có thể được vận chuyển bằng xe tải chuyên dùng chở xe lăn vì lý do thể chất hoặc bệnh trạng, Molina Healthcare sẽ không chi trả cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được quyền vận chuyển hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không thể sử dụng bất kỳ hình thức vận chuyển đường bộ nào.

Quý vị sẽ được vận chuyển y tế nếu:

- Dịch vụ đó là cần thiết về thể chất hoặc y khoa, có sự chấp thuận bằng văn bản của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc vì về thể chất hoặc y khoa quý vị không thể sử dụng ô tô, xe buýt, tàu hỏa hoặc các hình thức giao thông công cộng hay tư nhân khác để đến cuộc hẹn khám chữa bệnh.
- Quý vị cần trợ giúp từ lái xe khi đến và rời khỏi nhà, xe hoặc địa điểm điều trị do khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần

Để yêu cầu dịch vụ vận chuyển y tế do bác sĩ kê cho các cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ), hãy gọi Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 **hoặc** American Logistics theo số 1-844-292-2688 ít nhất 2 ngày làm việc trước cuộc hẹn (Thứ Hai–Thứ Sáu). Đối với những cuộc hẹn khẩn cấp, hãy gọi càng sớm càng tốt. Chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Molina Healthcare khi quý vị gọi.

Giới hạn của dịch vụ vận chuyển y tế

Molina Healthcare cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị đến nhà cung cấp gần nhất từ nhà quý vị nơi có lịch hẹn. Quý vị không thể nhận dịch vụ vận chuyển y tế nếu Medi-Cal không bao trả cho dịch vụ quý vị đang nhận hoặc đó không phải là cuộc hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal bao trả. Danh sách các dịch vụ được bao trả nằm trong mục "Các quyền lợi và dịch vụ" trong Chương 4 của sổ tay này.

Nếu Medi-Cal bao trả loại hình cuộc hẹn nhưng không thông qua chương trình chăm sóc sức khỏe, Molina Healthcare sẽ không bao trả cho dịch vụ vận chuyển y tế nhưng có thể giúp quý vị lên lịch vận chuyển với Medi-Cal. Dịch vụ vận chuyển sẽ không được chi trả khi nằm ngoài mạng lưới hoặc khu vực phục vụ của Molina Healthcare trừ khi được Molina Healthcare chấp thuận trước (phê duyệt trước). Để tìm hiểu thêm hoặc yêu cầu dịch vụ vận chuyển y tế, hãy gọi Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 hoặc American Logistics theo số 1-844-292-2688.

Chi phí đối với hội viên

Không mất chi phí khi Molina Healthcare sắp xếp phương tiện vận chuyển.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Cách nhận dịch vụ đưa đón phi y tế

Các quyền lợi của quý vị bao gồm việc di chuyển đến cuộc hẹn của quý vị khi cuộc hẹn này là dành cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị không thể dùng bất kỳ phương tiện đưa đón nào. Quý vị có thể được đưa đón miễn phí khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để tìm phương tiện đưa đón và:

- Đi đến và rời khỏi một cuộc hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được ủy quyền bởi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hoặc
- Nhận thuốc theo toa và đồ dùng y tế

Molina Healthcare cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt, hay các cách thức công cộng hoặc tư nhân khác để đến cuộc hẹn y tế cho các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Molina Healthcare sẽ bao trả chi phí thấp nhất cho loại hình vận chuyển phi y tế đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Đôi khi, Molina Healthcare có thể hoàn tiền cho quý vị (trả lại tiền) cho các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp. Molina Healthcare phải chấp thuận việc này trước khi quý vị bắt chuyến xe. Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể đi bằng bất kỳ cách nào khác, chẳng hạn như bằng xe buýt. Quý vị có thể gọi theo số 1-888-665-4621. Quý vị có thể gọi điện, gửi email hoặc thông báo trực tiếp cho chúng tôi. Nếu quý vị có phương tiện đi lại hoặc có thể tự lái xe đến cuộc hẹn, Molina Healthcare sẽ không hoàn tiền cho quý vị. Quyền lợi này chỉ dành cho các hội viên không có khả năng tiếp cận với dịch vụ vận chuyển.

Để được hoàn tiền chi phí quãng đường cho một chuyến đi bằng phương tiện cá nhân đã được chấp thuận, quý vị phải nộp bản sao các giấy tờ của người lái xe:

- Giấy phép lái xe còn hiệu lực,
- Giấy đăng ký xe còn hiệu lực, và
- Giấy chứng nhận bảo hiểm xe còn hiệu lực.

Để yêu cầu được đưa đón đến các dịch vụ, hãy gọi Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 hoặc American Logistics theo số 1-844-292-2688 ít nhất 2 ngày làm việc trước cuộc hẹn (Thứ Hai–Thứ Sáu), hoặc sớm nhất có thể nếu quý vị có cuộc hẹn khẩn cấp. Chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Molina Healthcare khi quý vị gọi.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ cũng có thể liên hệ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Da Đỏ của họ để yêu cầu vận chuyển phi y tế.

Giới hạn của dịch vụ vận chuyển phi y tế

Molina Healthcare cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị đến nhà cung cấp gần nhất từ nhà quý vị có lịch hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp cho dịch vụ vận chuyển phi y tế. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 hoặc American Logistics theo số 1-844-292-2688.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ vận chuyển phi y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải có cẩu, xe tải chuyên dùng chở xe lăn hoặc loại hình vận chuyển y tế khác là cần thiết về mặt y khoa để nhận dịch vụ được Medi-Cal bao trả.
- Quý vị cần trợ giúp từ tài xế để đến và rời khỏi nơi cư trú, xe hoặc địa điểm điều trị do tình trạng thể chất hoặc y tế
- Quý vị phải ngồi xe lăn và không thể di chuyển ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của người lái xe.
- Medi-Cal không bao trả cho dịch vụ này.

Chi phí đối với hội viên

Không mất phí khi Molina Healthcare bố trí vận chuyển phi y tế.

Chi phí đi lại

Trong một số trường hợp, nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn của bác sĩ không có sẵn gần nhà quý vị, Molina Healthcare có thể trang trải các chi phí đi lại như bữa ăn, lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác như bãi đậu xe, phí cầu đường, v.v. Các chi phí đi lại này cũng có thể được bao trả cho người đi cùng quý vị để giúp quý vị trong cuộc hẹn hoặc người hiến tặng nội tạng cho quý vị để cấy ghép nội tạng. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (phê duyệt trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên hệ với Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621.

Dịch vụ nha khoa

Quận Sacramento: Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp các dịch vụ nha khoa của quý vị. Quý vị phải đăng ký Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập Health Care Options tại trang mạng <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.

Medi-Cal bao trả các dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- | | |
|---|---|
| ▪ Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp quang tuyến và vệ sinh răng | ▪ Điều trị lấy tủy răng (răng cửa/răng hàm) |
| ▪ Chăm sóc cấp cứu để kiểm soát cơn đau | ▪ Mão răng (đúc sẵn/thí nghiệm) |
| ▪ Nhổ răng | ▪ Cạo vôi răng và bào gốc răng |
| ▪ Trám răng | ▪ Răng giả một phần và răng giả cả hàm |
| | ▪ Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện |
| | ▪ Bôi Fluoride lên răng |

Quận Sacramento: Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa và đã ghi danh vào chương trình Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý, hãy gọi cho chương trình Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý được chỉ định của quý vị.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các quyền lợi và chương trình khác được Molina Healthcare bao trả

Dịch vụ chăm sóc dài hạn

Molina Healthcare chi trả dịch vụ chăm sóc dài hạn trong các cơ sở hoặc nhà chăm sóc dài hạn sau đây cho hội viên đủ điều kiện:

- Các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Molina Healthcare chấp thuận
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc bán cấp (bao gồm người lớn và trẻ em) được Molina Healthcare chấp thuận
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian được Molina Healthcare phê duyệt, bao gồm:
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/cho người khuyết tật phát triển (ICF/DD)
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-phục hồi (ICF/DD-H)
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-điều dưỡng (ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Molina Healthcare sẽ đảm bảo rằng quý vị được bố trí tại một cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc nhà cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị. Molina Healthcare sẽ phối hợp với Trung tâm Khu vực địa phương của quý vị để xác định xem quý vị có đủ điều kiện sử dụng dịch vụ ICF/DD, ICF/DD-H hoặc ICF/DD-N hay không.

Nếu quý vị có câu hỏi về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Quản lý chăm sóc cơ bản

Nhận được sự chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp khác nhau hoặc trong các hệ thống y tế khác nhau là một thách thức. Molina Healthcare muốn đảm bảo hội viên nhận được tất cả dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, thuốc kê đơn và dịch vụ sức khỏe hành vi (dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất). Molina Healthcare có thể giúp điều phối việc chăm sóc và quản lý nhu cầu sức khỏe của quý vị miễn phí. Trợ giúp này luôn sẵn có ngay cả khi một chương trình khác bao trả các dịch vụ.

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc lo ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Quản lý Chăm sóc Phức tạp (CCM)

Các hội viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào điều phối chăm sóc. Molina Healthcare cung cấp dịch vụ CCM để quản lý các tình trạng mạn tính hoặc có nguy cơ cao.

Nếu quý vị tham gia CCM hoặc Quản lý Chăm sóc Tăng cường (ECM) (xem bên dưới), Molina Healthcare sẽ đảm bảo quý vị có một điều phối viên chăm sóc được chỉ định, người có thể hỗ trợ quý vị với việc quản lý chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên và với các hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp khác khi quý vị xuất viện, rời cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở điều trị nội trú.

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM)

Molina Healthcare bao trả các dịch vụ ECM cho các hội viên có nhu cầu phức tạp cao. ECM có các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết để luôn khỏe mạnh. Chương trình này điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị từ các bác sĩ và các nhà cung cấp khác. ECM hỗ trợ điều phối chăm sóc ban đầu và phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi (dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất), phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn dựa vào cộng đồng (LTSS) và giới thiệu đến các nguồn lực cộng đồng.

Nếu đủ điều kiện, quý vị có thể được liên lạc về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho Molina Healthcare để tìm hiểu xem khi nào quý vị có thể nhận được ECM hoặc nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận ECM hay giới thiệu quý vị đến các dịch vụ quản lý chăm sóc hay không.

Các dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc riêng với một người quản lý chăm sóc chính. Họ sẽ nói chuyện với quý vị và bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, người quản lý hồ sơ, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác của quý vị. Họ đảm bảo mọi người sẽ làm việc cùng nhau để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Người quản lý chăm sóc chính của quý vị cũng có thể giúp quý vị tìm và nộp đơn xin các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tham gia
- Đánh giá toàn diện và quản lý chăm sóc
- Tăng cường phối hợp chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình
- Phối hợp, giới thiệu đến các hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu ECM có phù hợp với quý vị hay không, hãy trao đổi với đại diện Molina Healthcare hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị theo số 1-888-665-4621.

Chi phí đối với hội viên

Hội viên không phải trả phí cho các dịch vụ ECM.

Nếu quý vị đăng ký vào ECM, Người Quản Lý Chăm Sóc Chính ECM được chỉ định sẽ kết nối với quý vị (dựa trên phương thức liên lạc ưa thích của quý vị) để bắt đầu cung cấp dịch vụ ECM. Quý vị nên nhận dịch vụ ECM hàng tháng sau khi được ghi danh. Người Quản Lý Chăm Sóc Chính ECM của quý vị sẽ làm việc với quý vị cho đến khi quý vị sẵn sàng kết thúc chương trình. Nếu quý vị muốn dừng chương trình vào bất kỳ thời điểm nào, vui lòng thông báo cho Người quản lý Chăm sóc Phụ trách ECM được chỉ định cho quý vị. Quý vị có thể bị rút khỏi chương trình nếu không còn đủ điều kiện hưởng quyền lợi Medi-Cal thông qua Molina Healthcare, hoặc nếu có lo ngại về hành vi hay môi trường không an toàn đối với Đơn vị cung cấp ECM.

Các dịch vụ Chăm sóc Chuyển tiếp

Molina Healthcare có thể giúp quý vị quản lý các nhu cầu chăm sóc sức khỏe trong giai đoạn chuyển tiếp (thay đổi). Ví dụ, quay về nhà sau khi nằm viện là một giai đoạn chuyển tiếp khi hội viên có thể phát sinh nhu cầu chăm sóc sức khỏe mới về thuốc men và các cuộc hẹn khám. Hội viên có thể nhận được hỗ trợ để quá trình chuyển tiếp diễn ra an toàn. Molina Healthcare có thể hỗ trợ quý vị với các dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp sau đây:

- Sắp xếp lịch hẹn tái khám
- Nhận thuốc điều trị
- Được đưa đón miễn phí đến các buổi hẹn khám trực tiếp.

Molina Healthcare có một số điện thoại riêng chỉ dùng để hỗ trợ hội viên trong giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc. Molina Healthcare cũng có các quản lý chăm sóc dành riêng cho những hội viên nguy cơ cao, bao gồm phụ nữ đang mang thai hoặc sau sinh, hoặc những người đang được chăm sóc nội trú hoặc vừa xuất viện khỏi cơ sở dưỡng lão. Các quản lý chăm sóc có thể giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết và giới thiệu thêm những dịch vụ có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của họ, bao gồm hỗ trợ nhà ở và thực phẩm.

Để yêu cầu các dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp, hãy liên hệ với đại diện Molina Healthcare của quý vị. Họ sẽ hỗ trợ quý vị về các chương trình, nhà cung cấp dịch vụ hoặc các hình thức hỗ trợ khác bằng ngôn ngữ của quý vị. Đường dây nóng Dịch vụ Chăm sóc Chuyển tiếp dành cho Hội viên của Molina Healthcare là (833) 968-1065.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng

Quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận một số dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng, nếu có. Dịch Vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng là dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y khoa và tiết kiệm chi phí cho những dịch vụ được đài thọ theo Chương Trình Tiểu Bang Medi-Cal. Các dịch vụ này là tùy chọn cho các hội viên. Nếu quý vị đủ điều kiện và đồng ý nhận các dịch vụ này, các dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Chúng không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã nhận được theo Medi-Cal.

Chỉ hội viên Molina Medi-Cal và hội viên Medicare Duals có Molina for Medi-Cal mới đủ điều kiện nhận Hỗ trợ Cộng đồng (CS).

Dịch Vụ Điều Hướng Chuyển Tiếp Nhà Ở: Hỗ trợ những hội viên đang vô gia cư *hoặc* có nguy cơ vô gia cư trong việc tìm kiếm, nộp hồ sơ và nhận chỗ ở. Các dịch vụ này phải dựa trên nhu cầu nhà ở của quý vị và được ghi lại trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở của quý vị. Nhân viên hỗ trợ nhà ở giúp làm hồ sơ, tư vấn quyền lợi, tìm kiếm nguồn lực sẵn có, hỗ trợ làm việc với chủ nhà khi dọn vào, v.v. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu đang vô gia cư hoặc có nguy cơ trở thành vô gia cư và có thêm các nhu cầu sức khỏe nghiêm trọng khác.

Tiền đặt cọc nhà ở: Hỗ trợ hội viên đang vô gia cư hoặc có nguy cơ vô gia cư chi trả các khoản cần thiết để thiết lập một hộ gia đình cơ bản như tiền đặt cọc và chi phí lắp đặt tiện ích. Khoản đặt cọc nhà ở này không dùng để trả tiền thuê nhà. Dịch vụ này chỉ được sử dụng một lần. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu đang vô gia cư hoặc có nguy cơ trở thành vô gia cư và có thêm các nhu cầu sức khỏe nghiêm trọng khác.

Dịch vụ Thuê Nhà và Duy trì: Cung cấp các dịch vụ cần thiết để duy trì chỗ ở an toàn và ổn định cho những hội viên trước đây vô gia cư và nay vừa có nhà ở. Các dịch vụ này phải dựa trên nhu cầu nhà ở của quý vị và được ghi lại trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở của quý vị. Dịch vụ này không chi trả tiền thuê nhà. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu trước đây từng vô gia cư hoặc có nguy cơ trở thành vô gia cư và có thêm các nhu cầu sức khỏe nghiêm trọng khác.

Nhà ở Ngắn hạn Sau khi Xuất viện: Dịch vụ này cung cấp chỗ ở ngắn hạn cho những hội viên không có chỗ ở và có nhu cầu sức khỏe thể chất hoặc tinh thần ở mức cao. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu đang vô gia cư và cần tiếp tục điều trị sau khi rời bệnh viện hoặc một cơ sở điều trị khác. Dịch vụ này được cung cấp tối đa 6 tháng trong một giai đoạn 12 tháng, tính gộp với Dịch vụ chăm sóc phục hồi và Hỗ trợ tiền thuê nhà chuyển tiếp.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Chăm sóc phục hồi (nghỉ ngơi y khoa): Dịch vụ này cung cấp chỗ ở ngắn hạn cho hội viên không có chỗ ở, không cần điều trị nội trú tại bệnh viện hoặc chăm sóc điều dưỡng chuyên môn nhưng vẫn cần hồi phục sau chấn thương hoặc bệnh tật (bao gồm các vấn đề sức khỏe tâm thần), và tình trạng của họ có thể xấu đi nếu sống trong môi trường thiếu ổn định. Cần cung cấp thông tin lâm sàng. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu đang có chấn thương hoặc bệnh cần hồi phục và đồng thời đang trong tình trạng vô gia cư. Dịch vụ này được cung cấp tối đa 6 tháng trong một giai đoạn 12 tháng, tính gộp với Nhà ở ngắn hạn sau khi xuất viện và Hỗ trợ tiền thuê nhà chuyển tiếp.

Dịch vụ Nghỉ ngơi cho Người chăm sóc: Dịch vụ này được cung cấp cho người chăm sóc khi họ cần hỗ trợ trông nom tạm thời hội viên tại nhà của mình để tránh kiệt sức. Các dịch vụ này mang tính ngắn hạn và không phải là chăm sóc y khoa. Dịch vụ này chỉ dành cho người chăm sóc và chỉ để tránh các bố trí Chăm Sóc Dài Hạn. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu có người chăm sóc hỗ trợ các sinh hoạt hằng ngày của quý vị và người đó cần thời gian tạm nghỉ khỏi việc chăm sóc.

Các Chương Trình Phục Hồi Ban Ngày: Các dịch vụ này giúp hội viên hình thành, duy trì và cải thiện các kỹ năng tự chăm sóc, kỹ năng xã hội và khả năng thích nghi cần thiết để sống trong cộng đồng. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu hiện đang hoặc gần đây từng vô gia cư, hoặc có nguy cơ vô gia cư.

Chuyển tiếp sang cơ sở hỗ trợ sinh hoạt: Các dịch vụ này hỗ trợ hội viên chuyển từ cơ sở dưỡng lão sang cơ sở hỗ trợ sinh hoạt. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu hiện đang sống trong cơ sở dưỡng lão hơn 60 ngày và có thể sinh hoạt an toàn tại một cơ sở hỗ trợ sinh hoạt.

Chuyển tiếp về Cộng đồng hoặc Về nhà: Các dịch vụ này hỗ trợ hội viên chuyển từ cơ sở dưỡng lão về môi trường sinh hoạt tại nhà trong cộng đồng. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu hiện đang ở cơ sở dưỡng lão hoặc cơ sở chăm sóc phục hồi hơn 60 ngày và có thể sống an toàn trong cộng đồng với một số hình thức hỗ trợ tiết kiệm chi phí.

Dịch vụ Chăm sóc Cá nhân và Hỗ trợ Việc nhà: Các dịch vụ này cung cấp hỗ trợ cho hội viên cần giúp đỡ trong các hoạt động sinh hoạt hằng ngày và các công việc sinh hoạt hỗ trợ. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ này nếu có nguy cơ phải nhập viện hoặc vào cơ sở dưỡng lão và đã nộp đơn xin dịch vụ hỗ trợ tại nhà.

Điều chỉnh Môi trường Sống cho Phù hợp (sửa đổi trong nhà): Dịch vụ này hỗ trợ thực hiện các thay đổi trong nhà nhằm bảo đảm sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn cho hội viên. Những thay đổi này nhằm giúp hội viên sinh hoạt độc lập hơn trong nhà. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ này nếu có nguy cơ phải vào cơ sở dưỡng lão và những thay đổi đối với nơi ở hiện tại có thể giúp tránh điều đó.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Suất ăn được điều chỉnh theo nhu cầu y khoa/thực phẩm hỗ trợ y khoa: Dịch vụ này cung cấp bữa ăn cho hội viên vừa xuất viện hoặc xuất viện khỏi cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hoặc để đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng đặc thù của hội viên mắc bệnh mạn tính. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu có tình trạng sức khỏe có thể được cải thiện nhờ chế độ ăn đặc biệt. Để đủ điều kiện, quý vị cần được chuyên gia dinh dưỡng đánh giá và có khuyến nghị từ bác sĩ.

Trung tâm hỗ trợ tinh tảo ngắn hạn: Các dịch vụ này cung cấp địa điểm thay thế cho những hội viên bị phát hiện say xỉn nơi công cộng (do rượu và/hoặc các chất gây nghiện khác) và lẽ ra sẽ bị đưa đến khoa cấp cứu hoặc nhà giam. Dịch vụ được đài thọ trong thời gian dưới 24 giờ.

Can thiệp cải thiện môi trường đối với bệnh hen suyễn: Dịch vụ này hỗ trợ hội viên thực hiện các thay đổi trong môi trường sống tại nhà để giúp ngăn ngừa các đợt hen suyễn cấp, có thể dẫn đến nhu cầu dùng dịch vụ cấp cứu hoặc phải nằm viện. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu các dịch vụ này được một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có giấy phép hành nghề khuyến nghị. Can thiệp cải thiện môi trường đối với Bệnh hen suyễn nên được sử dụng cùng với Dịch vụ Phòng ngừa Hen suyễn.

Tiền thuê nhà chuyển tiếp

Tiền thuê nhà chuyển tiếp dự kiến sẽ được triển khai vào ngày 1 tháng Giêng năm 2026. Tiền thuê nhà chuyển tiếp cung cấp tối đa sáu tháng hỗ trợ tiền thuê nhà trong các nơi ở tạm thời và lâu dài cho hội viên đang trong tình trạng vô gia cư và có một số yếu tố nguy cơ lâm sàng nhất định. Trong bất kỳ giai đoạn 12 tháng nào, hội viên không được nhận quá tổng cộng sáu tháng kết hợp giữa Dịch vụ Chăm sóc Phục hồi, Dịch vụ Nhà ở Ngắn hạn Sau xuất viện và tiền thuê nhà chuyển tiếp. Hội viên chỉ đủ điều kiện nhận tối đa sáu tháng tiền thuê nhà chuyển tiếp cho đến ngày 31 tháng Mười Hai năm 2029. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận Tiền thuê nhà chuyển tiếp nếu quý vị có tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng và đang trong tình trạng vô gia cư hoặc có nguy cơ vô gia cư.

Nếu quý vị cần được giúp đỡ hoặc muốn biết những gì có thể sẵn có cho mình, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Hoặc gọi đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chấp thuận trước cho các Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng

Tất cả các Hỗ trợ Cộng đồng, ngoại trừ các Trung Tâm Hồi Tinh, đều cần có sự chấp thuận trước của Molina.

Nếu quý vị cần được giúp đỡ hoặc muốn biết những Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng nào có thể sẵn có cho mình, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Hoặc gọi đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Cấy ghép cơ quan và tủy xương

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình California Children's Services (CCS) để quyết định xem trẻ có đủ điều kiện CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện CCS, như hầu hết trẻ em, chương trình California Children's Services (CCS) sẽ chi trả chi phí cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, Molina Healthcare sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng việc cấy ghép là an toàn và cần thiết cho tình trạng sức khỏe của trẻ, Molina Healthcare sẽ chi trả cho ca cấy ghép đó và các dịch vụ liên quan khác.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép cơ quan và/hoặc tủy xương, Molina Healthcare sẽ phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ để sắp xếp giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để được đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng cấy ghép là cần thiết và an toàn cho tình trạng y khoa của quý vị, Molina Healthcare sẽ chi trả ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Các loại cấy ghép cơ quan và tủy xương mà Molina Healthcare chi trả bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/phổi
- Thận
- Thận/tụy
- Gan
- Gan/ruột non
- Phổi
- Ruột non

Dịch vụ y tế lưu động ngoài cộng đồng

Hội viên vô gia cư có thể nhận được các dịch vụ được bao trả từ các nhà cung cấp thuốc đường phố trong mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare. Các hội viên vô gia cư có thể chọn nhà cung cấp thuốc đường phố của Molina Healthcare làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của họ, nếu nhà cung cấp thuốc đường phố đáp ứng các quy tắc về tính đủ điều kiện của PCP và đồng ý là PCP của hội viên. Để biết thêm về các dịch vụ y tế đường phố của Molina Healthcare, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận qua chương trình Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Molina Healthcare không bao trả cho một số dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Molina Healthcare sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, bao gồm các dịch vụ được chương trình khác bao trả và không phải Molina Healthcare. Mục này liệt kê một số dịch vụ như vậy. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Thuốc Theo Toa Ngoại Trú

Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp sẽ được Medi-Cal Rx, một phần của FFS Medi-Cal bao trả. Molina Healthcare có thể bao trả một số loại thuốc mà nhà cung cấp cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám. Nếu nhà cung cấp kê thuốc dùng tại phòng khám của bác sĩ hoặc trung tâm truyền dịch, những thuốc này có thể được xem là thuốc do bác sĩ sử dụng.

Nếu một chuyên gia y tế không thuộc nhà thuốc cấp thuốc, thuốc đó sẽ được chi trả theo quyền lợi y tế. Nhà cung cấp có thể kê cho quý vị các loại thuốc có trong Danh sách Thuốc theo Hợp đồng của Medi-Cal Rx.

Đôi khi, quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh sách Thuốc theo Hợp đồng. Những loại thuốc này cần được phê duyệt trước khi quý vị có thể mua thuốc theo toa tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho thuốc cấp cứu mà một nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không phải cấp cứu. Nếu họ từ chối, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư để cho quý vị biết lý do. Họ sẽ cho quý vị biết lựa chọn của quý vị là gì. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Khiếu Nại" trong Chương 6 của sổ tay này.

Để biết một loại thuốc có nằm trong Danh sách Thuốc theo Hợp đồng hay không hoặc để nhận một bản sao Danh sách Thuốc theo Hợp đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nhà thuốc

Nếu mua hoặc mua tiếp toa thuốc, quý vị phải nhận các thuốc theo toa từ nhà thuốc có hợp tác với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Bạ Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

Quý vị cũng có thể tìm thấy một nhà thuốc gần quý vị hoặc nhà thuốc có thể gửi toa thuốc qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711.

Sau khi quý vị chọn nhà thuốc, nhà cung cấp của quý vị có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc của quý vị bằng phương tiện điện tử. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể cung cấp cho quý vị một toa thuốc bằng văn bản để mang đến nhà thuốc của quý vị. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc cùng Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (BIC) của quý vị. Đảm bảo rằng nhà thuốc biết về tất cả các loại thuốc quý vị đang sử dụng và mọi loại dị ứng quý vị mắc phải. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về toa thuốc, hãy hỏi dược sĩ.

Hội viên cũng có thể nhận dịch vụ vận chuyển của Molina Healthcare để đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ vận chuyển, hãy đọc "Quyền lợi vận chuyển cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu" trong Chương 4 của sổ tay này.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS)

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cung cấp bởi các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận thay vì Molina Healthcare. Các dịch vụ này bao gồm SMHS dành cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy tắc dịch vụ của SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, cư trú và nội trú:

Dịch vụ ngoại trú:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định sau khủng hoảng
- Quản lý hồ sơ có mục tiêu
- Các dịch vụ hành vi trị liệu được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Phối hợp chăm sóc đặc biệt (ICC) được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Các dịch vụ chăm sóc tại nhà chuyên sâu (IHBS) được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (TFC) được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ xử lý khủng hoảng di động
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng (PSS) (tùy chọn)

Dịch vụ cư trú:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Dịch vụ điều trị nội trú dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị nội trú trong cơ sở khủng hoảng

Dịch vụ nội trú:

- Dịch vụ bệnh viện tâm thần nội trú
- Dịch vụ cơ sở sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về SMHS mà chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Để tìm trực tuyến tất cả số điện thoại miễn phí của quận, hãy truy cập trang mạng dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Nếu Molina Healthcare nhận thấy quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận, Molina Healthcare sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)

Molina Healthcare khuyến khích các hội viên muốn trợ giúp về sử dụng rượu hoặc sử dụng chất kích thích khác nên được chăm sóc. Các dịch vụ liên quan đến sử dụng chất được cung cấp bởi các nhà cung cấp như chăm sóc chính, bệnh viện điều trị nội trú, khoa cấp cứu và các nhà cung cấp dịch vụ sử dụng chất. Các dịch vụ rối loạn sử dụng chất (SUD) được cung cấp thông qua các quận. Tùy nơi quý vị sinh sống, một số quận có nhiều lựa chọn điều trị và dịch vụ hỗ trợ hồi phục hơn.

Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị rối loạn sử dụng chất (SUD), hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của Molina Healthcare theo số 1(888)-665-4621.

Các hội viên của Molina Healthcare có thể có đánh giá để kết hợp họ với các dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu và sở thích sức khỏe của họ. Một hội viên có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe hành vi, bao gồm đánh giá SUD, bằng cách liên hệ với Molina Healthcare. Hội viên cũng có thể đến gặp PCP của mình, người có thể giới thiệu hội viên đến một nhà cung cấp dịch vụ SUD để được đánh giá. Khi có chỉ định y khoa, các dịch vụ sẵn có bao gồm điều trị ngoại trú và thuốc điều trị SUD (còn được gọi là thuốc Điều trị Nghiện – MAT) như buprenorphine, methadone và naltrexone.

Những hội viên được xác định là cần dịch vụ điều trị SUD sẽ được giới thiệu đến chương trình rối loạn sử dụng chất của quận nơi mình cư trú để điều trị. Hội viên có thể được giới thiệu bởi PCP của mình hoặc tự liên hệ trực tiếp với một nhà cung cấp dịch vụ SUD. Nếu hội viên tự liên hệ, nhà cung cấp sẽ thực hiện sàng lọc và đánh giá ban đầu để xác định hội viên có đủ điều kiện hay không và mức độ chăm sóc cần thiết. Để xem danh sách số điện thoại của tất cả các quận, truy cập trang mạng

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Molina Healthcare sẽ cung cấp hoặc thu xếp để MAT được sử dụng trong chăm sóc chính, bệnh viện điều trị nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác. Molina Healthcare cũng cung cấp các toa thuốc MAT được bao trả trong các cơ sở hành vi ngoại trú. Mức độ chăm sóc cao hơn đối với việc sử dụng chất gây nghiện và sức khỏe hành vi (bao gồm điều trị nội trú hoặc nội trú) được khắc phục từ quyền lợi Molina. Các dịch vụ MAT trong các cơ sở này sẽ thuộc quyền lợi của quận có liên quan. Để tìm hiểu thêm về các tùy chọn điều trị cho các dịch vụ MAT, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621.

Dịch vụ nha khoa

Quận Sacramento: Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp các dịch vụ nha khoa của quý vị. Quý vị phải đăng ký Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý. Để tìm hiểu thêm, hãy vào Health Care Options tại <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. FFS Medi-Cal Dental giống như FFS Medi-Cal đối với các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình thẻ Medi-Cal BIC cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Hãy bảo đảm nhà cung cấp nhận FFS Dental và quý vị không thuộc một chương trình chăm sóc theo hình thức quản lý khác chi trả dịch vụ nha khoa.

Medi-Cal chi trả nhiều loại dịch vụ nha khoa thông qua Medi-Cal Dental, bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp quang tuyến và vệ sinh răng
- Chăm sóc cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị lấy tủy răng (răng cửa/răng hàm)
- Mão răng (đúc sẵn/thí nghiệm)
- Cạo vôi răng và bảo gốc răng
- Răng giả một phần và răng giả cả hàm
- Chính nha cho trẻ em đủ điều kiện
- Bôi Fluoride lên răng

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa, hãy gọi Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web Medi-Cal Dental tại <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

Chương trình California Children's Services (CCS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh lý hoặc vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Molina Healthcare hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị có tình trạng đủ điều kiện tham gia CCS, con quý vị sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để kiểm tra xem con quý vị có đủ tiêu chuẩn hay không.

Nhân viên CCS của quận sẽ quyết định xem quý vị hoặc con quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ CCS hay không. Molina Healthcare không quyết định tính đủ điều kiện tham gia CCS. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận loại chăm sóc này, các nhà cung cấp



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

trong mạng lưới CCS sẽ điều trị cho con quý vị về tình trạng đủ điều kiện CCS. Molina Healthcare sẽ tiếp tục bao trả cho các loại hình dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS như khám sức khỏe, vắc-xin và khám sức khỏe tổng quát cho trẻ.

Molina Healthcare không bao trả các dịch vụ mà chương trình CCS bao trả. Để CCS bao trả cho những dịch vụ này, CCS phải chấp thuận nhà cung cấp, dịch vụ và thiết bị.

CCS bao trả cho hầu hết các bệnh lý. Ví dụ về các tình trạng đủ điều kiện tham gia CCS bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Bệnh thận mạn tính nặng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở mô/hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Động kinh trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Bệnh teo cơ
- HIV/AIDS
- Tổn thương đầu, não hoặc cột sống nặng
- Phồng nặng
- Răng hô nặng

Medi-Cal thanh toán các dịch vụ CCS tại những quận tham gia chương trình Whole Child Model (WCM). Nếu con quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ thuộc chương trình CCS, chúng sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Molina Healthcare.

Để tìm hiểu thêm về CCS, hãy truy cập trang mạng <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Chi phí vận chuyển và đi lại cho CCS

Quý vị có thể nhận được phương tiện đi lại, ăn ở, và các chi phí khác như bãi đậu xe, phí cầu đường, v.v. nếu quý vị hoặc gia đình quý vị cần giúp đỡ để đến một cuộc hẹn y tế liên quan đến một bệnh đủ điều kiện CCS và không có sẵn nguồn lực nào khác. Gọi cho Molina Healthcare và yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước) trước khi quý vị tự trả tiền vận chuyển, ăn ở và đi lại. Molina Healthcare có cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế và vận chuyển y tế không khẩn cấp như đã nêu trong Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” của sổ tay này.

Nếu thấy việc vận chuyển hoặc chi phí đi lại mà quý vị tự thanh toán là cần thiết và Molina Healthcare xác nhận rằng quý vị đã cố gắng sử dụng dịch vụ vận chuyển thông qua Molina Healthcare, Molina Healthcare sẽ thanh toán lại cho quý vị.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các dịch vụ tại gia và trong cộng đồng (HCBS) ngoài các dịch vụ CCS

Nếu quý vị đủ điều kiện ghi danh vào một chương trình miễn trừ 1915(c) (chương trình của chính phủ), quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc tại nhà và cộng đồng không liên quan đến tình trạng đủ điều kiện CCS nhưng cần thiết để quý vị có thể tiếp tục sống trong cộng đồng thay vì trong cơ sở nội trú. Ví dụ: nếu quý vị yêu cầu sửa đổi nhà cửa để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường dựa trên cộng đồng, Molina Healthcare không thể thanh toán các chi phí đó như một tình trạng liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị ghi danh vào chương trình miễn trừ 1915(c), việc sửa đổi nhà ở có thể được bao trả nếu chúng cần thiết về mặt y khoa để ngăn ngừa việc đưa vào cơ sở chăm sóc.

Khi quý vị tròn 21 tuổi, quý vị sẽ chuyển tiếp từ chương trình CCS sang hệ thống chăm sóc sức khỏe dành cho người lớn. Lúc đó, quý vị có thể cần ghi danh vào một chương trình miễn trừ 1915(c) để tiếp tục nhận các dịch vụ đang có thông qua CCS, chẳng hạn như dịch vụ điều dưỡng chăm sóc riêng tại nhà.

Các chương trình miễn trừ 1915(c) về Dịch vụ Chăm sóc Tại nhà và Cộng đồng (HCBS)

Sáu chương trình miễn trừ 1915(c) của Medi-Cal (các chương trình đặc biệt của chính phủ) cho phép tiểu bang cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) cho người dân trong môi trường dựa vào cộng đồng mà họ lựa chọn, thay vì phải được chăm sóc trong cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính Quyền Liên Bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng như ở nhà. Các dịch vụ cung cấp theo chương trình miễn trừ không được có chi phí cao hơn so với việc nhận cùng loại chăm sóc đó trong cơ sở nội trú. Người thụ hưởng Miễn Trừ HCBS phải đủ điều kiện tham gia Medi-Cal toàn diện. Một số chương trình miễn trừ 1915(c) có giới hạn khả dụng trên toàn Tiểu bang California và/hoặc có thể có danh sách chờ. Sáu chương trình miễn trừ 1915(c) của Medi-Cal bao gồm:

- Chương trình Miễn trừ Chăm sóc Hỗ trợ (ALW)
- Chương trình Miễn trừ Chương trình Tự quyết (SDP) dành cho Người khuyết tật phát triển
- Miễn Trừ HCBS cho Người California bị Khuyết Tật Phát Triển (HCBS-DD)
- Miễn trừ Chương Trình Thay Thế Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBA)
- Chương Trình Miễn Trừ Medi-Cal (MCWP), trước đây gọi là Chương Trình Miễn Trừ Virus Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (HIV/AIDS)
- Chương Trình Dịch Vụ Người Cao Niên Đa Mục Đích (MSSP)

Để tìm hiểu thêm về các chương trình miễn trừ Medi-Cal, truy cập trang mạng:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. Hoặc gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Gia (IHSS)

Chương trình Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Gia (IHSS) cung cấp hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại gia thay thế cho dịch vụ chăm sóc ngoài nhà cho những người đủ điều kiện tham gia Medi-Cal, bao gồm những người già, khiếm thị và/hoặc khuyết tật. IHSS cho phép người nhận được ở an toàn tại nhà riêng của họ. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải đồng ý rằng quý vị cần sự hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà và quý vị sẽ có nguy cơ phải nhận dịch vụ chăm sóc ngoài nhà nếu quý vị không nhận được các dịch vụ IHSS. Chương trình IHSS cũng sẽ thực hiện đánh giá nhu cầu.

Để tìm hiểu thêm về IHSS hiện có tại quận của quý vị, hãy truy cập trang mạng <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. Hoặc gọi cơ quan dịch vụ xã hội quận nơi quý vị sinh sống.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua Molina Healthcare hoặc Medi-Cal

Molina Healthcare và Medi-Cal sẽ không bao trả một số dịch vụ. Các dịch vụ mà Molina Healthcare hoặc Medi-Cal không bao trả bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (IVF) bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu về chứng vô sinh hoặc các thủ thuật chẩn đoán hoặc điều trị chứng vô sinh
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Sửa đổi phương tiện
- Dịch vụ thí nghiệm
- Phẫu thuật thẩm mỹ

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Các hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết ngay khi được ghi danh. Điều này đảm bảo họ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa, nha khoa và tâm thần phù hợp, bao gồm các dịch vụ phát triển và chuyên khoa. Chương này trình bày về các dịch vụ này.

Chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết được chi trả và miễn phí cho hội viên dưới 21 tuổi. Danh sách dưới đây bao gồm các dịch vụ thường gặp cần thiết về mặt y khoa để phát hiện, điều trị hoặc chăm sóc bất kỳ dị tật và chẩn đoán thể chất hoặc tinh thần nào. Các dịch vụ được bảo hiểm bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Khám sức khỏe định kỳ cho trẻ và khám sức khỏe cho thanh thiếu niên (các lần khám định kỳ quan trọng mà trẻ cần)
- Tiêm chủng (chích ngừa)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm liệu pháp tâm lý cho cá nhân, nhóm và gia đình (dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) được quận bao trả)
- Khám sàng lọc những trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (ACE)
- Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM) cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên Nhóm Đối Tượng Tập Trung (POF) (một quyền lợi của chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal (MCP))
- Xét nghiệm trong phòng xét nghiệm, bao gồm sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục về sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được bao trả theo Medi-Cal Dental)
- Dịch vụ trợ thính (được bao trả bởi Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) dành cho trẻ em hội đủ điều kiện. Molina Healthcare sẽ bao trả các dịch vụ cho trẻ em không đủ điều kiện tham gia CCS)
- Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tại Gia, như y tá chăm sóc riêng (PDN), liệu pháp lao động, vật lý trị liệu, thiết bị và nguồn tiếp liệu y tế



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Những dịch vụ này được gọi là Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thiếu Niên (còn được gọi là các dịch vụ Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT)). Thông tin bổ sung dành cho hội viên về Chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên có tại trang mạng <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Các dịch vụ Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thiếu Niên được khuyến nghị theo hướng dẫn Tương Lai Tươi Sáng của bác sĩ nhi khoa nhằm giúp quý vị hoặc con quý vị luôn khỏe mạnh được bao trả miễn phí. Để đọc hướng dẫn Bright Futures, hãy truy cập trang mạng https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM) là một quyền lợi của chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal (MCP) có sẵn ở tất cả các quận của California để hỗ trợ quản lý chăm sóc toàn diện cho các hội viên MCP có nhu cầu phức tạp. Bởi vì trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp thường đã được phục vụ bởi một hoặc nhiều người quản lý hồ sơ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác trong một hệ thống phân phối phân mảnh, ECM cung cấp sự phối hợp giữa các hệ thống. Nhóm Đối Tượng Tập Trung Dành Cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên hội đủ điều kiện hưởng quyền lợi này bao gồm:

- Trẻ em và thanh thiếu niên đang trải qua tình trạng vô gia cư
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nguy cơ phải nhập viện hoặc sử dụng khoa cấp cứu có thể tránh được
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)
- Trẻ em và thanh thiếu niên ghi danh tham gia Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) hoặc CCS Whole Child Model (WCM) có các nhu cầu bổ sung ngoài điều kiện CCS
- Trẻ em và thanh thiếu niên tham gia vào Phúc lợi trẻ em
- Trẻ em và thanh thiếu niên đang trong giai đoạn chuyển tiếp từ cơ sở giáo dục dành cho trẻ vị thành niên

Thông tin bổ sung về ECM có tại

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

Ngoài ra, những Người Quản Lý Chăm Sóc Chính ECM được khuyến khích mạnh mẽ sàng lọc các hội viên ECM về nhu cầu của các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng do MCP cung cấp như là các lựa chọn thay thế hiệu quả về chi phí cho các dịch vụ hoặc cơ sở y tế truyền thống — và giới thiệu đến các Hỗ trợ Cộng đồng đó khi đủ điều kiện và có sẵn. Trẻ em và thanh thiếu niên có thể được hưởng lợi từ nhiều dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng, bao gồm điều trị hen suyễn, điều hướng nhà ở, nghỉ ngơi y tế và trung tâm hồi tỉnh.

Hỗ Trợ Cộng Đồng là các dịch vụ được cung cấp bởi các chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal (MCP) và có sẵn cho các hội viên Medi-Cal đủ điều kiện bất kể họ có đủ điều kiện nhận các dịch vụ ECM hay không.

Thông tin chi tiết hơn về các Hỗ trợ Cộng đồng có tại trang mạng



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Một số dịch vụ sẵn có thông qua Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thiếu niên, chẳng hạn như PDN, được coi là dịch vụ bổ sung. Các dịch vụ này không áp dụng cho hội viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục được nhận các dịch vụ này miễn phí sau khi quý vị hoặc con quý vị tròn 21 tuổi, quý vị hoặc con quý vị có thể phải ghi danh vào một chương trình miễn trừ Dịch vụ Chăm sóc Tại nhà và Cộng đồng 1915(c) (HCBS) hoặc một dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc dài hạn (LTSS) khác trước hoặc ngay khi tròn 21 tuổi. Nếu quý vị hoặc con quý vị đang nhận các dịch vụ bổ sung thông qua Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thiếu niên và sắp bước sang tuổi 21, hãy liên hệ với Molina Healthcare để trao đổi về các lựa chọn chăm sóc liên tục.

Khám sức khỏe định kỳ và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe thường xuyên, sàng lọc để giúp bác sĩ của quý vị tìm ra vấn đề sớm và dịch vụ tư vấn để phát hiện bệnh, bệnh tật, hoặc bệnh lý trước khi xảy ra vấn đề. Bằng cách kiểm tra sức khỏe thường xuyên, quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị có thể tìm ra bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm y tế, nha khoa, nhãn khoa, thính khoa, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn sử dụng chất gây nghiện (rượu hoặc ma túy) nào. Molina Healthcare bao trả cho việc kiểm tra để sàng lọc các vấn đề (bao gồm đánh giá mức độ chì trong máu) bất cứ khi nào có nhu cầu, ngay cả khi sàng lọc này không nằm trong kiểm tra thường xuyên của quý vị hoặc con quý vị.

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm tiêm chủng (chích ngừa) quý vị hoặc con quý vị cần. Molina Healthcare phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em ghi danh đều được cập nhật tất cả các loại chủng ngừa (chích ngừa) mà các em cần khi đến thăm khám với bác sĩ. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Con quý vị nên khám sức khỏe ở những độ tuổi này:

- 2-4 ngày sau sinh
- 1 tháng
- 2 tháng
- 4 tháng
- 6 tháng
- 9 tháng
- 12 tháng
- 15 tháng
- 18 tháng
- 24 tháng
- 30 tháng
- Một lần mỗi năm từ 3 đến 20 tuổi



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho trẻ bao gồm:

- Tiền sử và khám sức khỏe toàn diện
- Các mũi tiêm chủng (chích ngừa) phù hợp với lứa tuổi (California áp dụng lịch Bright Futures của Học viện Nhi khoa Hoa Kỳ:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Các xét nghiệm, bao gồm sàng lọc nhiễm độc chì trong máu nếu phù hợp với lứa tuổi hoặc khi cần
- Giáo Dục Về Sức Khỏe
- Sàng lọc thị lực và thính lực
- Sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Nếu bác sĩ phát hiện có vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tâm thần của quý vị hoặc con quý vị trong khi khám sức khỏe hoặc sàng lọc, quý vị hoặc con quý vị có thể cần được chăm sóc y tế thêm. Molina Healthcare sẽ bao trả dịch vụ chăm sóc đó miễn phí, bao gồm:

- Bác sĩ, y tá điều trị và chăm sóc tại bệnh viện
- Tiêm chủng (chích ngừa) để giữ cho quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh
- Vật lý trị liệu, các liệu pháp cơ năng và liệu pháp ngôn ngữ
- Dịch vụ sức khỏe tại nhà, bao gồm thiết bị, vật tư và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về nhãn khoa, bao gồm kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính lực, bao gồm máy trợ thính khi không do Chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) chi trả
- Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi đối với các bệnh lý như rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý theo trường hợp và giáo dục sức khỏe
- Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do dị tật bẩm sinh, bất thường phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh gây ra nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra vẻ ngoài bình thường (thường do CCS chi trả; nếu không, Molina Healthcare sẽ chi trả)

Sàng lọc nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em ghi danh tham gia Molina Healthcare nên được sàng lọc nhiễm độc chì trong máu lúc 12 và 24 tháng tuổi, hoặc từ 24 đến 72 tháng tuổi nếu chúng không được xét nghiệm trước đó. Trẻ em cũng có thể được xét nghiệm sàng lọc chì trong máu nếu cha mẹ hoặc người giám hộ yêu cầu. Trẻ em cũng nên được kiểm tra bất cứ khi nào bác sĩ tin rằng một sự thay đổi cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Hỗ trợ tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Molina Healthcare sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi và gia đình của họ nhận được các dịch vụ mà họ cần. Chúng tôi có thể sắp xếp để một Điều phối viên Chăm sóc Nhi khoa (Pediatric Care Manager, CM) của Molina Healthcare làm việc với quý vị. Một Điều phối viên Chăm sóc Nhi khoa của Molina Healthcare có thể:

- Thông báo cho quý vị về các dịch vụ có sẵn
- Giúp tìm các nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc các nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Bố trí đưa đón y tế để trẻ có thể đến các buổi hẹn khám
- Hỗ trợ chuyển tuyến đến các cơ quan khác như Chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) hoặc Trung tâm Khu vực (RCs)
- Hỗ trợ điều phối chăm sóc cho các dịch vụ không do Molina Healthcare chi trả, nhưng có thể có sẵn thông qua Medi-Cal Trả Phí Dịch Vụ (FFS), chẳng hạn như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho rối loạn sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất (SUD)
 - Điều trị các vấn đề nha khoa, bao gồm chỉnh hình răng

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua Medi-Cal Trả Phí Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

Chăm sóc và khám răng định kỳ

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn rửa mặt mỗi ngày. Khi được khoảng bốn đến sáu tháng tuổi, bé sẽ bắt đầu “mọc răng” khi răng bắt đầu trồi lên. Quý vị nên đặt lịch hẹn cho buổi khám nha khoa đầu tiên của con mình ngay khi con mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của con, tùy điều kiện nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal này là dịch vụ miễn phí dành cho:

Trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ từ 0–3 tuổi

- | | |
|---|---|
| ▪ Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ | ▪ Áp dụng vecni fluor (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn) |
| ▪ Lần khám nha khoa đầu tiên của trẻ | ▪ Trám răng |
| ▪ Khám răng định kỳ (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn) | ▪ Nhổ răng |
| ▪ Chụp quang tuyến | ▪ Các dịch vụ nha khoa khẩn cấp |
| ▪ Làm sạch răng (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn) | ▪ *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế) |



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Trẻ từ 4–12 tuổi

- Khám răng định kỳ (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp quang tuyến
- Áp dụng vecni fluor (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn)
- Làm sạch răng (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn)
- Chất trám răng
- Trám răng
- Lấy tủy chân răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ nha khoa khẩn cấp
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Thanh thiếu niên từ 13–20 tuổi

- Khám răng định kỳ (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp quang tuyến
- Làm sạch răng (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn)
- Áp dụng vecni fluor (mỗi sáu tháng một lần, và đôi khi nhiều hơn)
- Chỉnh hình Răng (nẹp) cho những người đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Lấy tủy chân răng
- Răng giả bán phần và toàn bộ
- Cạo vôi răng và bảo gốc răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ nha khoa khẩn cấp
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

* Các nhà cung cấp nên xem xét phương pháp giảm đau và gây mê tổng quát khi họ xác định và lập hồ sơ lý do gây tê cục bộ không phù hợp về mặt y khoa và phương pháp điều trị nha khoa được phê duyệt trước hoặc không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Đây là một số lý do tại sao gây tê cục bộ không thể được sử dụng và thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân có thể được sử dụng thay thế:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc ngăn cản bệnh nhân phản ứng với những nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp
- Các thủ thuật phục hồi hoặc phẫu thuật chính
- Trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm
- Không dùng thuốc tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi

Đường dây Dịch vụ Khách hàng Nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384

(TTY 1-800-735-2922 hoặc 711), hoặc truy cập trang mạng <https://smilecalifornia.org/>.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Các dịch vụ giới thiệu về giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con mình không tham gia và học tập tốt ở trường, hãy trao đổi với bác sĩ, giáo viên hoặc ban giám hiệu của trường. Ngoài các quyền lợi y tế của quý vị được Molina Healthcare bao trả, có những dịch vụ mà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học tập và không bị tụt hậu. Các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con quý vị tìm hiểu bao gồm:

- Dịch vụ ngôn ngữ và lời nói
- Dịch vụ tâm lý
- Vật lý trị liệu
- Hoạt động trị liệu
- Công nghệ trợ giúp
- Dịch vụ Công tác xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá học đường
- Phương tiện đưa đón đến trường

Sở Giáo dục Tiểu bang California (CDE) cung cấp và chi trả cho các dịch vụ này. Cùng với bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể xây dựng một kế hoạch riêng phù hợp nhất để hỗ trợ con mình.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có 2 cách báo cáo và giải quyết vấn đề:

- Sử dụng **khieu nại (phàn nàn)** khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với Molina Healthcare hoặc một nhà cung cấp hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp.
- Gửi **kháng nghị** khi quý vị không đồng ý với quyết định của Molina Healthcare về việc thay đổi dịch vụ, không chi trả dịch vụ hoặc trì hoãn hay từ chối thanh toán một yêu cầu bồi hoàn.
- Quý vị có quyền nộp đơn than phiền và kháng nghị với Molina Healthcare để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất bất kỳ quyền hợp pháp và phương thức điều trị nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hay trả đũa quý vị vì đã nộp đơn khiếu nại hoặc báo cáo các vấn đề. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị có thể liên hệ với Molina Healthcare trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi từ thứ Hai - thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu than phiền hoặc khiếu nại của quý vị vẫn không được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi tới California Department of Health Care Services (DMHC). Yêu cầu DMHC xem xét khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu vấn đề của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị, quý vị có thể gọi DMHC ngay mà không cần nộp đơn than phiền hoặc kháng nghị trước với Molina Healthcare. Quý vị có thể gọi DMHC miễn phí theo số 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711) hoặc truy cập trang mạng: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Phòng Thanh Tra của Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal thuộc California Department of Health Care Services (DHCS) cũng có thể trợ giúp quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình sức khỏe. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị chuyển đi và gặp khó khăn khi chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi Thanh tra viên từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với văn phòng hội đủ điều kiện của quận về tính đủ điều kiện Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho ai, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế của quý vị, hãy gọi Medi-Cal từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-800-541-5555.

Khiếu nại

Khiếu nại (phản nàn) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ quý vị nhận được từ Molina Healthcare hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian đối với việc nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Molina Healthcare bất kỳ lúc nào qua điện thoại, văn bản qua đường bưu điện hoặc trực tuyến. Người đại diện hoặc nhà cung cấp được ủy quyền của quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho quý vị nếu có sự cho phép của quý vị.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711) từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối. Cung cấp số ID chương trình sức khỏe, tên của quý vị và lý do nộp khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711) và yêu cầu gửi mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin vào. Hãy nhớ cung cấp tên, số ID chương trình sức khỏe của quý vị và lý do nộp khiếu nại. Cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Gửi mẫu đơn đến:

Attention: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có các mẫu đơn khiếu nại.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Molina Healthcare tại www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị cần hỗ trợ nộp khiếu nại, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Trong vòng năm ngày lịch kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, Molina Healthcare sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị lá thư khác báo cho quý vị biết cách chúng tôi giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi cho Molina Healthcare để trao đổi về khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về mặt y khoa hoặc điều trị thử nghiệm hay nghiên cứu và khiếu nại của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối lo ngại sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bắt đầu xét duyệt cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu xem xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ quyết định cách chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại của quý vị và liệu chúng tôi có xử lý khiếu nại đó hay không. Nếu chúng tôi thấy rằng chúng tôi sẽ không xử lý nhanh khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả nếu quý vị tin rằng mối quan ngại của quý vị đủ điều kiện để xem xét nhanh, Molina Healthcare không trả lời quý vị trong vòng 72 giờ, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Molina Healthcare.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không thuộc phạm vi quy trình khiếu nại của Molina Healthcare hoặc không đủ điều kiện để được Xem xét Y khoa Độc lập với Sở Chăm sóc Sức khỏe được Quản lý California (DMHC). Hội viên có thể gửi khiếu nại về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang mạng <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện được xem xét thông qua quy trình khiếu nại và kháng nghị của Molina Healthcare và Xem xét Y khoa Độc lập với DMHC. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm Mẫu đơn và hướng dẫn Xem xét Y khoa Độc lập/Khiếu nại trực tuyến tại trang mạng <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Kháng nghị

Kháng nghị khác với khiếu nại. Kháng nghị là yêu cầu Molina Healthcare xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về các dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) cho biết rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc kết thúc một dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi kháng nghị. Người đại diện hoặc nhà cung cấp được ủy quyền của quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi kháng nghị cho quý vị nếu có sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu kháng nghị trong vòng 60 ngày kể từ ngày trên NOA quý vị nhận được từ Molina Healthcare. Nếu chúng tôi đã quyết định giảm, đình chỉ hoặc dừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng nghị. Hình thức này gọi là Quyền tiếp tục sử dụng dịch vụ trong khi chờ giải quyết. Để nhận được Quyền tiếp tục sử dụng dịch vụ trong khi chờ giải quyết, quý vị phải yêu cầu chúng tôi kháng nghị trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi thông báo rằng dịch vụ của quý vị sẽ dừng lại, tùy theo thời điểm nào đến sau. Khi quý vị yêu cầu kháng nghị trong những trường hợp này, dịch vụ của quý vị sẽ tiếp tục trong khi quý vị chờ quyết định kháng nghị của mình.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị qua điện thoại, bằng văn bản qua đường bưu điện hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711) từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối. Cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và dịch vụ mà quý vị kháng nghị.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711) và yêu cầu gửi mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin vào. Đảm bảo bao gồm tên, số ID chương trình sức khỏe của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng nghị.
- Gửi mẫu đơn đến:
Attention: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn kháng nghị.
- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Molina Healthcare tại:
www.MolinaHealthcare.com.

Nếu quý vị cần hỗ trợ kháng nghị hoặc về Quyền tiếp tục sử dụng dịch vụ trong khi chờ giải quyết, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được kháng nghị của quý vị, Molina Healthcare sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị quyết định về kháng nghị của mình và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Kháng Nghị (NAR). Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định kháng nghị trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang từ Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS) và một quy trình Xem xét Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe được Quản lý California (DMHC).

Nhưng nếu quý vị yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng một vấn đề. Trong trường hợp này, Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyết định cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu vấn đề của quý vị không đủ điều kiện cho IMR, ngay cả khi Điều Trần Cấp Tiểu Bang đã diễn ra.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian cần thiết để quyết định kháng nghị của quý vị sẽ khiến cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu xem xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu xem xét cấp tốc, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được kháng nghị của quý vị. Nếu có mối quan ngại khẩn cấp về chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các trường hợp liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe, quý vị không cần phải nộp kháng nghị với Molina Healthcare trước khi nộp khiếu nại với DMHC.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng nghị

Nếu quý vị yêu cầu kháng nghị và nhận được thư NAR cho quý vị biết chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư NAR và đã quá 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu **Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ California Department of Social Services (CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của CDSS là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị cũng có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang trực tuyến tại <https://www.cdss.ca.gov>. Quý vị có thể tìm thấy các cách khác để yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong phần sau của chương này.
- Nộp đơn Khiếu Nại/Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập với Department of Managed Health Care (DMHC) để xem xét quyết định của Molina Healthcare. Nếu khiếu nại của quý vị đủ điều kiện cho quy trình Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập (IMR) của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không phải là một phần của Molina Healthcare sẽ xem xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định mà Molina Healthcare phải tuân theo.

Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm biểu mẫu IMR/Đơn khiếu nại và hướng dẫn trực tuyến tại <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị không phải thanh toán cho phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền đề nghị cả phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang lẫn IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng một vấn đề. Trong trường hợp này, Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyết định cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề không đủ điều kiện cho IMR, ngay cả khi Điều Trần Cấp Tiểu Bang đã diễn ra.

Các phần dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và IMR.

Các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không được Molina Healthcare xử lý. Để gửi khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi được phẩm Medi-Cal Rx, hãy gọi 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm 7 hoặc 711. Các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không tuân theo Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện để được Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập (IMR) với DMHC.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Quý vị không thể yêu cầu DMHC cho IMR đối với các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Khiếu nại và Xem xét Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC)

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến Molina Healthcare xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng nghị với Molina Healthcare đối với các quan ngại không khẩn cấp. Nếu quý vị không nhận được phản hồi từ Molina Healthcare trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Molina Healthcare thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng sáu tháng kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định kháng nghị, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một Phiên điều trần cấp Tiểu bang. Vì vậy, nếu quý vị muốn IMR và phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy nộp đơn khiếu nại càng sớm càng tốt.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng một vấn đề. Trong trường hợp này, Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyết định cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề không đủ điều kiện cho IMR, ngay cả khi Điều Trần Cấp Tiểu Bang đã diễn ra.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay mà không cần nộp đơn kháng nghị trước với Molina Healthcare. Việc này xảy ra khi mối quan ngại về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những trường hợp liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị.

Nếu khiếu nại của quý vị tới DMHC không đủ điều kiện được IMR, DMHC sẽ vẫn xem xét khiếu nại của quý vị để đảm bảo Molina Healthcare đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng nghị việc từ chối dịch vụ của họ.

California Department of Managed Health Care chịu trách nhiệm điều chỉnh các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại đối với chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, trước tiên quý vị nên gọi điện cho chương trình bảo hiểm theo số **1-888-665-4621** (TTY/TDD hoặc **711**) và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình trước khi liên hệ với Sở. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không ngăn cản bất cứ quyền hợp pháp hoặc điều trị nào mà quý vị có thể sử dụng. Nếu quý vị cần trợ giúp về than phiền liên quan đến một trường hợp cấp cứu, than phiền vẫn chưa được giải quyết thỏa đáng bởi chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị, hoặc than phiền vẫn chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi điện đến sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ tiêu chuẩn để xin được Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị đủ điều kiện để xin được IMR, quy trình IMR sẽ đưa ra đánh giá khách quan về các quyết định y tế do chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan đến sự cần thiết về mặt y khoa của một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề xuất, các quyết định về bảo hiểm đối với các phương pháp điều trị mang tính chất thử nghiệm hoặc nghiên cứu và các tranh chấp về thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu hoặc y tế khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web của Sở www.dmhc.ca.gov có sẵn các biểu mẫu khiếu nại, đơn xin IMR và hướng dẫn trực tuyến.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Phiên điều trần cấp Tiểu bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là cuộc họp với Molina Healthcare và một thẩm phán thuộc California Department of Social Services (CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định xem Molina Healthcare có đưa ra quyết định đúng hay không. Quý vị có quyền yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị với Molina Healthcare và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng nghị sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thư NAR của chúng tôi. Nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Quyền tiếp tục sử dụng dịch vụ trong khi chờ giải quyết trong khi kháng nghị và quý vị muốn nó tiếp tục cho đến khi có quyết định về phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, quý vị phải yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thư NAR của chúng tôi hoặc trước ngày chúng tôi đã nói rằng dịch vụ của quý vị sẽ ngưng lại, tùy theo thời điểm nào muộn hơn.

Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo Quyền tiếp tục sử dụng dịch vụ trong khi chờ giải quyết sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, hãy liên hệ với Molina Healthcare từ thứ Hai - thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối bằng cách gọi 1-888-665-4621. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, hãy gọi TYY/TDD hoặc 711. Người đại diện hoặc nhà cung cấp được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị nếu có sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn thành quy trình kháng nghị của chúng tôi.

Ví dụ: nếu Molina Healthcare không thông báo chính xác hoặc kịp thời cho quý vị về các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần phải hoàn thành quy trình kháng nghị của chúng tôi. Điều này được gọi là Được coi là đã hoàn tất quy trình kháng nghị nội bộ (Deemed Exhaustion). Dưới đây là một số ví dụ về Cho Rằng Hết Trách Nhiệm:

- Chúng tôi không cung cấp thư NOA hoặc NAR bằng ngôn ngữ mà quý vị ưu tiên sử dụng
- Chúng tôi đã phạm sai lầm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị
- Chúng tôi không gửi cho quý vị thư NOA
- Chúng tôi không gửi cho quý vị thư NAR
- Chúng tôi đã mắc sai sót trong thư NAR của chúng tôi
- Chúng tôi đã không quyết định kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng không phản hồi kháng nghị của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang theo những cách sau:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi thư đến:
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814
- **Trực tuyến:** Gửi yêu cầu phiên điều trần trực tuyến tại www.cdss.ca.gov
- **Bằng email:** Điền vào biểu mẫu gửi kèm với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi email tới Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Lưu ý: Nếu quý vị gửi qua email, có nguy cơ người khác ngoài Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang có thể chặn email của quý vị. Cần nhắc sử dụng phương pháp an toàn hơn để gửi yêu cầu của quý vị.
- **Bằng fax:** Điền vào biểu mẫu gửi kèm với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi fax miễn cước tới Bộ phận Phiên điều trần cấp Tiểu bang theo số 1-833-281-0903.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu mở phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết lý do tại sao quý vị không đồng ý với quyết định của Molina Healthcare. Molina Healthcare sẽ cho thẩm phán biết chúng tôi đã đưa ra quyết định như thế nào. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Molina Healthcare phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian cần thiết để tổ chức phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị, đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định muộn nhất là trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi nhận được đầy đủ hồ sơ vụ việc của quý vị từ Molina Healthcare.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người đang nhận Medi-Cal có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo bằng cách gọi số điện thoại miễn cước bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi khiếu nại trực tuyến tại trang mạng <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Làm giả hồ sơ y tế
- Kê nhiều thuốc hơn mức cần thiết về mặt y khoa
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn mức cần thiết về mặt y khoa
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn khi bác sĩ chuyên khoa không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các mặt hàng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các hội viên để tác động đến nhà cung cấp nào được hội viên lựa chọn
- Tự ý thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết.

Các hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng do người nhận quyền lợi thực hiện bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cho mượn, bán, hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị hoặc thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp
- Đi tới phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm y tế của người khác
- Đi các chuyến vận chuyển y tế và phí y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal bao trả, hoặc khi không có cuộc hẹn y tế hoặc toa thuốc để nhận

Để báo cáo gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp. Cung cấp ngày xảy ra các sự việc và tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị đến:

Compliance Director
Molina Healthcare of California
200 Oceangate, Ste. 100
Long Beach, CA 90802
Số điện thoại miễn cước: (866) 606-3889
Số fax (562) 499-6150
E-Mail: MHC_Compliance@Molinahealthcare.com

Gọi Đường dây Cảnh báo của Molina Healthcare theo số 866-606-3889 và điền biểu mẫu báo cáo Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng trực tuyến tại trang mạng <https://www.molinahealthcare.alertline>.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

7. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Molina Healthcare, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích những quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Molina Healthcare.

Quyền của quý vị

Dưới đây là các quyền của quý vị khi là hội viên của Molina Healthcare:

- Được đối xử với sự tôn trọng và phẩm giá, được xem xét thỏa đáng quyền riêng tư và nhu cầu giữ bí mật thông tin y tế của quý vị như tiền sử bệnh, tình trạng hoặc điều trị sức khỏe thể chất và tinh thần, và sức khỏe sinh sản hoặc tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được chi trả, nhà cung cấp, người hành nghề và quyền cùng trách nhiệm của hội viên
- Được nhận bản dịch đầy đủ thông tin hội viên bằng văn bản sang ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng nghị
- Đưa ra khuyến nghị về chính sách quyền và trách nhiệm của hội viên Molina Healthcare
- Có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới của Molina Healthcare
- Tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới
- Được tham gia cùng nhà cung cấp trong việc ra quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe của bản thân, bao gồm quyền từ chối điều trị
- Than phiền, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được
- Được biết lý do chuyên môn y khoa cho quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi một yêu cầu chăm sóc y tế của Molina Healthcare
- Nhận được sự phối hợp chăm sóc
- Yêu cầu kháng nghị quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hay quyền lợi
- Nhận các dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị
- Được yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các tổ chức khác
- Xây dựng chỉ thị trước



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn kháng nghị với Molina Healthcare và vẫn không hài lòng với quyết định này, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng nghị sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các tình huống có thể tiến hành phiên điều trần cấp tốc
- Hủy ghi danh (rời) khỏi Molina Healthcare và chuyển sang một chương trình sức khỏe khác trong quận theo yêu cầu
- Để tiếp cận các dịch vụ cần sự chấp thuận dành cho trẻ vị thành niên
- Được nhận thông tin miễn phí bằng văn bản cho hội viên ở các định dạng khác (như chữ nổi braille, chữ in khổ lớn, âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập) theo yêu cầu và kịp thời, thích hợp với định dạng được yêu cầu và phù hợp với Bộ Luật Phúc Lợi và Tổ Chức (W&I) mục 14182 (b)(12)
- Không phải chịu bất kỳ hình thức giam giữ hay xa lánh nào dưới hình thức ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả đũa
- Thảo luận trung thực về thông tin về các phương án điều trị và phương án thay thế có sẵn, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm
- Có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu chúng được sửa đổi hoặc sửa chữa, như được quy định trong 45 Bộ luật Quy định Liên bang (CFR) các mục 164.524 và 164.526
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được điều trị bởi Molina Healthcare, các nhà cung cấp hoặc Tiểu bang
- Được tiếp cận dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm Sinh nở Độc lập, Trung tâm Y tế đạt chuẩn Liên bang, Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ bản địa, dịch vụ hộ sinh, Trung tâm Y tế Nông thôn, dịch vụ điều trị nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục và chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới của Molina Healthcare theo quy định pháp luật liên bang
- Yêu cầu Kháng Nghị Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi (NABD) và cách tiếp tục các quyền lợi trong quá trình kháng nghị trong chương trình thông qua phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, khi phù hợp.

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên của Molina Healthcare có những trách nhiệm sau:

- Cung cấp (trong phạm vi có thể) các thông tin mà tổ chức, người hành nghề và nhà cung cấp cần để chăm sóc sức khỏe.
- Tuân thủ các kế hoạch và hướng dẫn chăm sóc mà quý vị đã thống nhất với người hành nghề.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Hiểu rõ các vấn đề sức khỏe của bản thân và tham gia xây dựng các mục tiêu điều trị đã được hai bên thống nhất, trong phạm vi có thể.
- Thông báo cho Chương trình của chúng tôi nếu quý vị có thêm bảo hiểm y tế khác.
- Hành xử theo cách tôn trọng việc chăm sóc dành cho các bệnh nhân khác và hỗ trợ hoạt động suôn sẻ của phòng khám bác sĩ, bệnh viện và các cơ sở khác.
- Thông báo cho chúng tôi nếu quý vị chuyển nơi ở. Nếu quý vị chuyển chỗ ở bên trong khu vực dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi cần duy trì cập nhật hồ sơ hội viên của quý vị. Nếu quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chương trình, quý vị không thể duy trì tư cách hội viên của chương trình, nhưng chúng tôi có thể cho quý vị biết nếu chúng tôi có chương trình ở khu vực đó.
- Thông báo cho chúng tôi nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi, mối quan ngại, vấn đề hoặc đề xuất nào.

Thông báo về không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Molina Healthcare tuân thủ luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Molina Healthcare không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác biệt vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục.

Molina Healthcare cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có chuyên môn
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in khổ lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người không sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ chính, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên có chuyên môn
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Molina Healthcare từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối bằng cách gọi 1-888-665-4621. Hoặc nếu quý vị nghe hoặc nói không rõ, hãy gọi TTY/TDD hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ Truyền thông Trung chuyển California.

Cách nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng Molina Healthcare đã không cung cấp được các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp bằng hình thức khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng dân tộc, tuổi tác, khuyết



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Điều Phối Viên Dân Quyền của Molina Healthcare. Quý vị có thể nộp đơn than phiền qua điện thoại, qua thư, trực tiếp hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Liên lạc với Điều Phối Viên Dân Quyền của Molina Healthcare từ thứ Hai - thứ Sáu, 7:00 sáng - 7:00 tối bằng cách gọi 1-888-665-4621. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, hãy gọi TTY/TDD hoặc 711 để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến
Attention: Molina Healthcare Civil Rights Coordinator
200 OceanGate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
- **Trực tiếp:** Đến phòng khám bác sĩ của quý vị hoặc văn phòng Molina Healthcare và thông báo rằng quý vị muốn nộp khiếu nại.
- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Molina Healthcare tại <https://molinahealthcare.Alertline.com>.

Văn phòng Quyền Dân sự – Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền dân sự lên Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS), Văn phòng Quyền Dân sự qua điện thoại, đường bưu điện hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi 1-916-440-7370. Nếu quý vị nghe hoặc nói không rõ, hãy gọi 711 (Dịch vụ Chuyển tiếp Viễn thông).
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Các mẫu đơn khiếu nại có tại: https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Trực tuyến:** Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn phòng Dân quyền - Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình bị phân biệt đối xử vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền dân sự lên Văn phòng Dân quyền của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (DHHS) qua điện thoại, đường bưu điện hoặc trực tuyến:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- **Qua điện thoại:** Gọi 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, hãy gọi TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ Chuyển tiếp Viễn thông California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Các mẫu đơn khiếu nại có tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Trực tuyến:** Truy cập Cổng Khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Các cách tham gia với tư cách hội viên

Molina Healthcare rất mong nhận được phản hồi từ quý vị. Mỗi quý, Molina Healthcare có các cuộc họp để nói về những gì đang hoạt động tốt và cách Molina Healthcare có thể cải thiện. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến tham dự cuộc họp!

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng

Molina Healthcare có một nhóm gọi là Ủy ban Cố vấn Cộng đồng. Nhóm này bao gồm các hội viên Molina Healthcare, người chăm sóc, gia đình, những người vận động cộng đồng, các Nhà Cung Cấp Mạng Lưới An Toàn và truyền thống của họ. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của Molina Healthcare và chịu trách nhiệm:

- Tư vấn cho Molina Healthcare về việc phát triển các chương trình sáng tạo để giải quyết nhu cầu của những người gặp rào cản khi tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Đánh giá các chương trình và dịch vụ hiện có
- Cung cấp thông tin đầu vào và khuyến nghị, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc truyền thông các nhu cầu trong các lĩnh vực như phát triển và đánh giá Mạng lưới, chất lượng và Cải Cách Hệ Thống Cung Cấp Dịch Vụ Sức Khỏe sẽ giúp cải thiện kết quả sức khỏe

Nếu quý vị muốn trở thành một phần của nhóm này, hãy gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711) hoặc gửi email đến MHCCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com và hỏi về Hoạt động Gắn kết Cộng đồng. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng www.MolinaHealthcare.com hoặc www.MyMolina.com.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư

Một tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của Molina Healthcare để bảo vệ tính bảo mật của hồ sơ y tế có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Nếu quý vị đã đủ tuổi và có năng lực để tự đồng ý sử dụng các dịch vụ nhạy cảm, quý vị không cần sự cho phép của bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc để gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm đó. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc phần “Chăm sóc nhạy cảm” trong Chương 3 của sổ tay này.

Quý vị có thể yêu cầu Molina Healthcare gửi thông tin về các dịch vụ nhạy cảm đến một địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là “yêu cầu liên lạc bí mật”. Nếu quý vị đồng ý chăm sóc, Molina Healthcare sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại, Molina Healthcare sẽ gửi thông tin liên lạc đứng tên quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ.

Molina Healthcare sẽ tôn trọng yêu cầu của quý vị để nhận thông tin liên lạc bí mật theo mẫu và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin liên lạc của quý vị để đưa vào mẫu và định dạng quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi chúng đến một địa điểm khác mà quý vị chọn. Yêu cầu liên lạc bí mật của quý vị kéo dài cho đến khi quý vị hủy bỏ nó hoặc gửi một yêu cầu mới về thông tin liên lạc bí mật.

Quý vị có thể yêu cầu nhận các dịch vụ nhạy cảm của mình dưới một hình thức và định dạng nhất định. Chỉ hội viên được bảo vệ mới có thể đưa ra yêu cầu. Chúng tôi sẽ đáp ứng yêu cầu của quý vị nếu các dịch vụ nhạy cảm có thể được gửi theo mẫu và định dạng được yêu cầu. Yêu cầu liên lạc bí mật của quý vị kéo dài cho đến khi quý vị hủy bỏ nó hoặc gửi một yêu cầu mới về thông tin liên lạc bí mật.

Các hội viên có thể đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm không bắt buộc phải có được sự cho phép của bất kỳ hội viên nào để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu bồi thường đối với các dịch vụ nhạy cảm. Molina Healthcare sẽ gửi thông tin liên lạc liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của hội viên hoặc, trong trường hợp không có chỉ định, bằng tên của hội viên theo địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ. Molina Healthcare sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ hội viên nào khác nếu không được hội viên nhận dịch vụ chăm sóc cho phép bằng văn bản.

Molina Healthcare sẽ đáp ứng các yêu cầu liên lạc bí mật theo mẫu và định dạng được yêu cầu, nếu nó có thể được sản xuất theo mẫu và định dạng được yêu cầu hoặc tại các địa điểm thay thế.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Yêu cầu liên lạc bí mật của hội viên liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên hủy bỏ yêu cầu hoặc gửi yêu cầu mới về thông tin trao đổi bí mật. Để yêu cầu và gửi Yêu cầu Liên lạc Bí mật, quý vị có thể gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên Molina 1-888-665-4621 hoặc truy cập trang web của Molina tại www.molinahealthcare.com/members.

Tuyên bố của Molina Healthcare về các chính sách và thủ tục bảo vệ thông tin y tế của quý vị (được gọi là "Thông Báo Thực Thi Quyền Riêng Tư") được trình bày dưới đây:

THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH THỨC THÔNG TIN Y TẾ VỀ QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ VÀ CÁCH THỨC QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY. VUI LÒNG XEM XÉT KỸ LƯỜNG

Molina Healthcare of California ("**Molina Healthcare**", "**Molina**", "**chúng tôi**" hoặc "**của chúng tôi**") cung cấp quyền lợi chăm sóc sức khỏe cho quý vị thông qua chương trình Medi-Cal. Molina sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị để cung cấp các quyền lợi về sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để thực hiện các hoạt động điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị vì các lý do khác theo pháp luật cho phép và yêu cầu. Chúng tôi có nhiệm vụ giữ kín thông tin sức khỏe của quý vị và tuân theo các điều khoản của Thông Báo này. Ngày có hiệu lực của thông báo này là ngày 1 tháng 10, 2022.

PHI là viết tắt của những từ này, Protected Health Information (Thông tin Sức khỏe được Bảo vệ). PHI có nghĩa là thông tin sức khỏe bao gồm tên, số hội viên hoặc mã định danh khác của quý vị và được Molina sử dụng hoặc chia sẻ.

Tại sao Molina sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị?

Chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị để cung cấp cho quý vị các quyền lợi chăm sóc sức khỏe. PHI của quý vị được sử dụng hoặc chia sẻ cho các hoạt động điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe.

Về Điều trị

Molina có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị để cung cấp cho quý vị, hoặc sắp xếp, chăm sóc y tế của quý vị. Điều trị này cũng bao gồm giới thiệu giữa bác sĩ của quý vị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ thông tin về bệnh trạng của quý vị với một bác sĩ chuyên khoa. Điều này giúp bác sĩ chuyên khoa thảo luận về việc điều trị với bác sĩ của quý vị.

Về Thanh toán

Molina có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI để đưa ra quyết định về thanh toán. Điều này có thể bao gồm yêu cầu bồi thường, chấp thuận điều trị và các quyết định về nhu cầu y tế. Tên, tình trạng của quý vị, phương pháp điều trị và vật tư được cung cấp có thể được ghi trên hóa đơn. Ví dụ: chúng tôi có thể cho một bác sĩ biết rằng quý vị có các quyền lợi của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ thông báo cho bác sĩ số tiền hóa đơn mà chúng tôi sẽ thanh toán.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Về Các hoạt động Chăm sóc Sức khỏe

Molina có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI về quý vị để điều hành chương trình sức khỏe của chúng tôi. Ví dụ: chúng tôi có thể sử dụng thông tin từ yêu cầu của quý vị để thông báo cho quý vị biết về chương trình sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị để giải quyết các quan ngại của hội viên. PHI của quý vị cũng có thể được sử dụng để cho thấy rằng các yêu cầu thanh toán đã được thanh toán đúng.

Các hoạt động chăm sóc sức khỏe bao gồm nhiều nhu cầu nghiệp vụ hàng ngày. Các hoạt động này bao gồm nhưng không giới hạn ở các nội dung sau:

- Cải thiện chất lượng;
- Các hành động trong chương trình sức khỏe để giúp các Hội Viên mắc một số bệnh trạng nhất định (chẳng hạn như hen suyễn);
- Tiến hành hoặc sắp xếp để xem xét y tế;
- Các dịch vụ pháp lý, bao gồm các chương trình phát hiện và tố cáo gian lận, lạm dụng;
- Các hành động giúp chúng ta tuân thủ luật pháp;
- Giải quyết các nhu cầu của Hội Viên, bao gồm giải quyết khiếu nại và than phiền.

Chúng tôi sẽ chia sẻ PHI của quý vị với các công ty khác ("**liên kết kinh doanh**") thực hiện các loại hoạt động khác nhau cho chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi. Chúng tôi cũng có thể sử dụng PHI của quý vị để cung cấp cho quý vị lời nhắc về các cuộc hẹn của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng PHI của quý vị để cung cấp cho quý vị thông tin về điều trị khác, hoặc các quyền lợi và dịch vụ liên quan đến sức khỏe khác.

Khi nào Molina có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị mà không nhận được sự cho phép bằng văn bản (chấp thuận) từ quý vị?

Pháp luật cho phép hoặc yêu cầu Molina sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị cho một số mục đích khác, bao gồm các mục đích sau:

Theo yêu cầu của pháp luật

Chúng tôi sẽ sử dụng hoặc chia sẻ thông tin về quý vị theo yêu cầu của pháp luật. Chúng tôi sẽ chia sẻ PHI của quý vị khi được Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh (HHS) yêu cầu. Điều này có thể dành cho một vụ kiện, xem xét lại pháp lý khác, hoặc khi được yêu cầu cho mục đích thực thi pháp luật.

Sức Khỏe Cộng Đồng

PHI của quý vị có thể được sử dụng hoặc chia sẻ cho các hoạt động y tế công cộng. Điều này có thể bao gồm việc giúp các cơ quan y tế công cộng phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Giám Sát Chăm Sóc Sức Khỏe

PHI của quý vị có thể được sử dụng hoặc chia sẻ với các cơ quan chính phủ. Họ có thể cần PHI của quý vị để kiểm tra xem chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi đang cung cấp dịch vụ như thế nào.

Thủ Tục Tố Tụng Pháp Lý hoặc Hành Chính

PHI của quý vị có thể được chia sẻ với tòa án, điều tra viên hoặc luật sư nếu đó là về hoạt động của Medi-Cal. Điều này có thể liên quan đến hành vi gian lận hoặc hành động để thu hồi tiền từ những người khác, khi chương trình Medi-Cal đã cung cấp cho quý vị quyền lợi chăm sóc sức khỏe.

Khi nào Molina cần văn bản cho phép (chấp thuận) sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị?

Molina cần được chấp thuận bằng văn bản để sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị cho một mục đích khác ngoài những mục đích được liệt kê trong Thông Báo này. Molina cần sự cho phép của quý vị trước khi chúng tôi tiết lộ PHI của quý vị cho những điều sau đây: (1) hầu hết các sử dụng và tiết lộ các ghi chú trị liệu tâm lý; (2) sử dụng và tiết lộ cho mục đích tiếp thị; và (3) việc sử dụng và tiết lộ liên quan đến việc bán PHI. Quý vị có thể hủy bỏ văn bản chấp thuận mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi. Việc hủy bỏ của quý vị sẽ không áp dụng cho các hành động mà chúng tôi đã thực hiện vì sự chấp thuận mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi.

Quyền thông tin sức khỏe của quý vị là gì?

Quý vị có quyền:

• Yêu Cầu Hạn Chế Đối Với Việc Sử Dụng Hoặc Tiết Lộ PHI (Chia Sẻ PHI Của Quý Vị)

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không chia sẻ PHI của quý vị để thực hiện điều trị, thanh toán hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe.

Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi không chia sẻ PHI của quý vị với gia đình, bạn bè hoặc người khác mà quý vị nêu tên liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị. Quý vị sẽ cần phải yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng biểu mẫu của Molina để đưa ra yêu cầu.

• Yêu Cầu Trao Đổi Bí Mật của PHI

Quý vị có thể yêu cầu Molina cung cấp cho quý vị PHI theo một cách nhất định hoặc tại một nơi nhất định để giúp giữ PHI của quý vị được riêng tư. Chúng tôi sẽ thực hiện theo các yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật một cách hợp lý để cung cấp PHI ở hình thức hoặc định dạng cụ thể, nếu dễ được sản xuất dưới dạng và định dạng được yêu cầu hoặc tại các địa điểm khác. Quý vị sẽ cần phải thực hiện yêu cầu của mình bằng văn bản hoặc đường truyền điện tử.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

▪ Xem Xét và Sao Chép PHI của Quý Vị

Quý vị có quyền xem xét và nhận bản sao PHI của mình do chúng tôi lưu giữ. Điều này có thể bao gồm các hồ sơ được sử dụng trong việc bảo hiểm, yêu cầu bồi thường và các quyết định khác với tư cách là hội viên của Molina. Quý vị sẽ cần phải yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn của Molina để đưa ra yêu cầu của mình. Chúng tôi có thể tính phí hợp lý cho việc sao chép và gửi hồ sơ qua thư. Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu. *Lưu ý Quan trọng: Chúng tôi không có bản sao hoàn chỉnh của y bạ của quý vị. Nếu quý vị muốn xem, nhận bản sao hoặc thay đổi hồ sơ y tế của mình, vui lòng liên hệ với bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị.*

▪ Sửa Đổi PHI của Quý Vị

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sửa đổi (thay đổi) PHI của quý vị. Điều này chỉ liên quan đến những hồ sơ mà chúng tôi lưu giữ về quý vị với tư cách là hội viên. Quý vị sẽ cần phải yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn của Molina để đưa ra yêu cầu của mình. Quý vị có thể nộp thư bày tỏ bất đồng với chúng tôi nếu chúng tôi từ chối yêu cầu.

▪ Nhận Bản Giải Thích về Tiết Lộ PHI (Chia Sẻ PHI của Quý Vị)

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị danh sách các bên nhất định mà chúng tôi đã chia sẻ PHI của quý vị trong sáu năm trước ngày yêu cầu của quý vị. Danh sách này sẽ không bao gồm PHI được chia sẻ như sau:

- cho hoạt động điều trị, thanh toán hoặc chăm sóc sức khỏe;
- với người về PHI của chính họ;
- chia sẻ đã thực hiện với sự cho phép của quý vị;
- sự cố đối với việc sử dụng hoặc tiết lộ được cho phép hoặc yêu cầu khác theo luật hiện hành;
- PHI tiết lộ vì lợi ích an ninh quốc gia hoặc vì mục đích tình báo; hoặc
- là một phần của một tập dữ liệu hạn chế theo luật hiện hành.

Chúng tôi sẽ tính phí hợp lý cho từng danh sách nếu quý vị yêu cầu danh sách này nhiều hơn một lần trong khoảng thời gian 12 tháng. Quý vị sẽ cần phải yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn của Molina để đưa ra yêu cầu của mình.

Quý vị có thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào được liệt kê bên trên hoặc có thể nhận được một bản sao của Thông Báo này. Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-888-665-4621**.

Làm cách nào để khiếu nại?

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi không bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và muốn khiếu nại, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại (hoặc than phiền) bằng cách gọi hoặc viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Molina Healthcare of California

Manager of Member Services

200 Oceangate - Suite 100

Long Beach, CA 90802

Điện thoại: 1-888-665-4621

HOẶC quý vị có thể gọi, viết thư hoặc liên hệ với các cơ quan dưới đây:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

Privacy Officer and Senior Staff Counsel

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue

P.O. Box 997413, MS 0010

Sacramento, CA. 95899-7413

(916)440-7700

Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Hoặc

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

(800) 368-1019; (800) 537-7697(TDD);

(202) 619-3818 (FAX)

Nhiệm vụ của Molina là gì?

Molina phải:

- Giữ kín PHI của quý vị;
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản, chẳng hạn như thông tin này về nghĩa vụ của chúng tôi và các thông lệ về quyền riêng tư về PHI của quý vị;
- Cung cấp cho quý vị thông báo trong trường hợp có bất kỳ vi phạm không bảo mật PHI của quý vị;



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin di truyền của quý vị cho mục đích bảo hiểm;
- Thực hiện theo các điều khoản trong Thông Báo này.

Thông Báo Này Có thể Thay đổi

Molina có quyền thay đổi thông lệ thông tin và điều khoản của Thông Báo này vào bất kỳ lúc nào. Nếu chúng tôi thực hiện, các điều khoản và thông lệ mới sẽ áp dụng cho tất cả PHI mà chúng tôi lưu giữ. Nếu chúng tôi thực hiện bất kỳ thay đổi quan trọng nào, Molina sẽ đăng thông báo sửa đổi trên trang web của chúng tôi và gửi Thông Báo sửa đổi, hoặc thông tin về thay đổi quan trọng và cách nhận Thông Báo sửa đổi, trong lần gửi thư hàng năm tiếp theo của chúng tôi đến các hội viên của chúng tôi sau đó được Molina bảo hiểm.

Thông tin liên hệ

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng liên hệ với văn phòng sau:

Molina Healthcare of California

Attention: Manager of Member Services

200 Oceangate - Suite 100

Long Beach, CA 90802

Điện thoại: 1-888-665-4621

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>.

Thông báo về các luật

Nhiều luật áp dụng cho Sổ Tay Hội Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật đó không được bao gồm hay không được giải thích trong sổ tay này. Các luật chính áp dụng cho sổ tay này là luật liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các luật liên bang và tiểu bang khác cũng có thể áp dụng.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên chi trả sau cùng, các loại bảo hiểm y tế khác (OHC) và việc thu hồi bồi thường theo luật bồi thường thiệt hại

Chương trình Medi-Cal tuân theo luật pháp và quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên. Molina Healthcare sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để đảm bảo rằng chương trình Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.

Hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm y tế khác (OHC), còn gọi là bảo hiểm y tế tư nhân. Các hội viên Medi-Cal có OHC phải sử dụng OHC cho các dịch vụ được bảo hiểm trước khi sử dụng quyền lợi Medi-Cal của mình. Là điều kiện để đủ tư cách nhận Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn xin hoặc duy trì bất kỳ OHC sẵn có nào khi chương trình đó có sẵn mà quý vị không phải trả chi phí.

Luật liên bang và luật tiểu bang yêu cầu các hội viên Medi-Cal phải báo cáo OHC và mọi thay đổi đối với OHC hiện có. Quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào đã được chi trả nhằm nếu quý vị không báo cáo OHC kịp thời. Gửi thông tin OHC của quý vị trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu quý vị không có quyền truy cập internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho Molina Healthcare bằng cách gọi 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711). Hoặc quý vị có thể gọi Trung tâm Xử lý OHC của DHCS theo số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) hoặc 1-916-636-1980.

Dưới đây là danh sách một phần các loại bảo hiểm **không** được xem là OHC:

- Bảo hiểm thương tật cá nhân và/hoặc chi trả chi phí y tế trong phạm vi bảo hiểm ô tô. Lưu ý: Đọc về các yêu cầu thông báo đối với chương trình thương tật cá nhân và chương trình bồi thường cho người lao động ở phần dưới đây.
- Bảo hiểm nhân thọ
- Bồi thường cho người lao động
- Bảo hiểm nhà ở
- Bảo hiểm ô chuyên chở
- Bảo hiểm tai nạn
- Bảo hiểm thay thế thu nhập (ví dụ: Aflac)

DHCS có quyền và trách nhiệm được hoàn trả chi phí cho các dịch vụ Medi-Cal được bảo hiểm mà Medi-Cal không phải là bên chi trả đầu tiên. Ví dụ, nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn ô tô hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm ô tô hoặc bảo hiểm bồi thường cho người lao động có thể phải chi trả trước cho chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc hoàn trả cho Medi-Cal nếu Medi-Cal đã chi trả cho các dịch vụ đó.

Nếu quý vị bị chấn thương và bên khác chịu trách nhiệm chi trả cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc đại diện pháp lý của mình phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ khi đệ trình hành động pháp lý hoặc yêu cầu xin bồi hoàn.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Gửi thông báo trực tuyến tới:

- Chương trình Thương tật Cá nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Chương trình Thu hồi Bồi thường Bảo hiểm Bồi thường cho Người lao động tại <https://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web của Đơn vị Trách nhiệm Bên Thứ ba và Thu hồi của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi 1-916-445-9891.

Thông báo về việc thu hồi từ di sản của người đã mất

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu hoàn trả từ phần di sản được đưa ra thủ tục chứng thực (probate) của một số hội viên đã qua đời đối với các quyền lợi Medi-Cal mà họ đã nhận được vào hoặc sau sinh nhật lần thứ 55 của mình. Khoản hoàn trả bao gồm chi phí Dịch vụ Theo Phí và các khoản phí bảo hiểm hoặc thanh toán theo đầu người cho dịch vụ tại cơ sở dưỡng lão, dịch vụ tại nhà và dựa trên cộng đồng, cũng như các dịch vụ bệnh viện và thuốc kê đơn có liên quan được cung cấp khi hội viên nằm điều trị nội trú tại cơ sở dưỡng lão hoặc đang nhận dịch vụ tại nhà và dựa trên cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị phần di sản được chứng thực của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web Chương trình Thu hồi từ Di sản của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi 1-916-650-0590.

Thông báo Hành động

Molina Healthcare sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) bất cứ khi nào Molina Healthcare từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Molina Healthcare, quý vị lúc nào cũng có thể nộp đơn kháng nghị lên Molina Healthcare. Đến mục "Kháng nghị" trong Chương 6 của sổ tay này để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng nghị của quý vị. Khi Molina Healthcare gửi cho quý vị NOA, nó sẽ cho quý vị biết tất cả các quyền quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đã đưa ra.

Nội dung trong các thông báo

Nếu Molina Healthcare căn cứ vào việc từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc giảm toàn bộ hoặc một phần dịch vụ của quý vị dựa trên sự cần thiết về mặt y khoa, NOA của quý vị phải có các thông tin sau:

- Một tuyên bố về hành động Molina Healthcare dự định thực hiện
- Giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do cho quyết định của Molina Healthcare



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Cách Molina Healthcare quyết định, bao gồm các quy tắc Molina Healthcare đã sử dụng
- Các lý do y khoa cho quyết định này. Molina Healthcare phải nêu rõ tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy tắc hoặc hướng dẫn như thế nào.

Bản dịch

Molina Healthcare được yêu cầu biên dịch đầy đủ và cung cấp thông tin hội viên bằng văn bản bằng các ngôn ngữ ưu tiên phổ biến, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng nghị.

Thông báo đã dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y khoa cho quyết định của Molina Healthcare về việc từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, tạm ngưng hoặc giảm một yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không có bản dịch bằng ngôn ngữ ưa dùng của quý vị, Molina Healthcare phải cung cấp hỗ trợ bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưa dùng của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin nhận được.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Ban Dịch Vụ Hội Viên của Molina Healthcare theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD hoặc 711)
- Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm 7 hoặc 711
- Thông tin về tư cách đủ điều kiện: 1-800-357-0172
- Đường dây Hỗ trợ Điều dưỡng 24 giờ: 1-888-275-8750
- Para Enfermera En Español: 1-866-648-3537
- Thông báo Nhập viện: 1-866-553-9263 (Fax)

Thuật ngữ cần biết

Chuyển dạ giai đoạn hoạt động Khoảng thời gian hội viên mang thai đang trong ba giai đoạn sinh nở và không thể được chuyển sang một bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh, hoặc việc chuyển viện có thể gây hại cho sức khỏe và an toàn của hội viên hoặc thai nhi.

Cấp tính: Tình trạng y khoa ngắn hạn, khởi phát đột ngột và cần được chăm sóc y tế khẩn cấp.

Người Mỹ bản địa: Cá nhân đáp ứng định nghĩa “Người bản địa” theo luật liên bang tại 42 CFR, mục 438.14, trong đó một người được coi là “Người bản địa” nếu người đó đáp ứng một trong các điều kiện sau đây:

- Là hội viên của một bộ lạc người da đỏ được liên bang công nhận
- Sinh sống tại khu vực đô thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:
 - Là hội viên của một bộ lạc, nhóm, hoặc tổ chức người da đỏ khác, bao gồm cả những bộ lạc, nhóm hoặc tổ chức đã bị chấm dứt kể từ năm 1940 và những bộ lạc, nhóm hoặc tổ chức hiện đang được tiểu bang nơi họ sinh sống công nhận hoặc sẽ được công nhận trong tương lai, hoặc là hậu duệ đời thứ nhất hoặc thứ hai của bất kỳ hội viên nào như vậy



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

- Là người Eskimo, Aleut hoặc người bản địa Alaska khác
- Được Bộ trưởng Nội vụ coi là người Da Đỏ vì bất kỳ mục đích nào
- Được xác định là người Da Đỏ theo các quy định do Bộ trưởng Y tế và Dịch vụ Nhân sinh ban hành
- Được Bộ trưởng Nội vụ coi là người Da Đỏ vì bất kỳ mục đích nào
- Được Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh xem xét là người Da Đỏ nhằm mục đích hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe Người Da Đỏ, bao gồm người Da Đỏ California, Eskimo, Aleut hoặc Người Alaska Bản Địa khác.

Kháng nghị: Yêu cầu của hội viên để Molina Healthcare xem xét và thay đổi một quyết định đã được đưa ra về bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

Dịch vụ sức khỏe hành vi: Bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa và các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất để hỗ trợ sức khỏe tinh thần và cảm xúc của hội viên. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa được cung cấp thông qua chương trình sức khỏe cho hội viên đang gặp các tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa do Chương trình Sức khỏe Tâm thần cấp quận cung cấp cho hội viên bị suy giảm nghiêm trọng hoặc có nguy cơ cao suy giảm chức năng do rối loạn sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần trong trường hợp khẩn cấp được chi trả, bao gồm đánh giá và điều trị trong môi trường cấp cứu. Quận của quý vị cũng cung cấp các dịch vụ liên quan đến sử dụng rượu hoặc ma túy, gọi là dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất.

Quyền lợi: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ theo chương trình bảo hiểm y tế này.

Chương trình California Children's Services (CCS): Chương trình Medi-Cal cung cấp dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc vấn đề sức khỏe mạn tính.

Người Quản lý Chăm sóc: Người Quản lý Chăm sóc là một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có chuyên môn — chẳng hạn như y tá đã đăng ký (RN), y tá thực hành nghề nghiệp được cấp phép (LVN)/y tá thực hành được cấp phép (LPN), nhân viên công tác xã hội hoặc một chuyên gia được đào tạo khác — người giúp hội viên hiểu rõ tình trạng sức khỏe của mình và điều phối việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ.

Các điều phối viên chăm sóc làm việc chặt chẽ với quý vị và đội ngũ chăm sóc sức khỏe của quý vị để bảo đảm quý vị nhận được hỗ trợ và dịch vụ cần thiết để quản lý sức khỏe một cách hiệu quả.

Nữ Hộ Sinh Có Chứng Nhận (CNM): Một người được cấp phép là y tá đã đăng ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội đồng Điều dưỡng Có Đăng ký California. Một nữ hộ sinh có chứng nhận được phép tham dự các trường hợp sinh con bình thường.

Chuyên Viên Chỉnh Nắn Xương: Nhà cung cấp dịch vụ điều trị cột sống bằng phương pháp thao tác nắn cột sống bằng tay.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Bệnh trạng mạn tính: Một căn bệnh hoặc vấn đề y tế khác không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên trầm trọng hơn theo thời gian hoặc phải điều trị để hội viên không bị nặng hơn.

Phòng khám: Cơ sở mà các hội viên có thể lựa chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Nó có thể là Trung Tâm Y Tế Được Chứng Nhận Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ (IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch Vụ Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS): Các dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở cho dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ người chăm sóc và gia đình, dịch vụ dinh dưỡng, đưa đón và các dịch vụ khác cho hội viên đủ điều kiện.

Các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng: Các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng là những dịch vụ giúp cải thiện sức khỏe tổng thể của hội viên. Các dịch vụ này đáp ứng các nhu cầu xã hội liên quan đến sức khỏe như chỗ ở, bữa ăn và chăm sóc cá nhân. Chúng hỗ trợ hội viên ngay trong cộng đồng, tập trung vào việc thúc đẩy sức khỏe, sự ổn định và tính tự lập.

Khiếu nại: Việc hội viên bày tỏ bằng lời nói hoặc văn bản về sự không hài lòng đối với một dịch vụ, có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ được cung cấp;
- Cách ứng xử, giao tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên;
- Quyền của hội viên được tranh luận về việc gia hạn thời gian do Molina Healthcare, một chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất của quận, hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal đề xuất.

Khiếu nại giống như than phiền.

Tính liên tục trong chăm sóc: Khả năng của một hội viên chương trình trong việc duy trì nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới hiện tại của họ trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp và Molina Healthcare đồng ý.

Danh Sách Thuốc Hợp Đồng (CDL): Danh sách thuốc đã được phê duyệt cho Medi-Cal Rx mà từ đó nhà cung cấp có thể đặt mua các loại thuốc được bao trả mà hội viên cần.

Điều Phối Quyền Lợi (COB): Quy trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các hội viên có nhiều hơn một loại bảo hiểm sức khỏe.

Đồng thanh toán (đồng trả): Khoản tiền hội viên phải trả, thường tại thời điểm sử dụng dịch vụ, bên cạnh phần chi trả của Molina Healthcare.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch Vụ Được Bảo Hiểm: Các dịch vụ Medi-Cal mà Molina Healthcare chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bảo hiểm phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và ngoại lệ của hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ sửa đổi hợp đồng nào và như được liệt kê trong Sổ Tay hội viên này (còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm Kết Hợp (EOC) và Mẫu Tiết Lộ).

DHCS: California Department of Health Care Services. Đây là văn phòng của tiểu bang phụ trách giám sát chương trình Medi-Cal.

Hủy ghi danh: Ngừng sử dụng chương trình sức khỏe vì hội viên không còn hội đủ điều kiện hoặc đổi sang chương trình sức khỏe mới. Hội viên phải ký tên vào một biểu mẫu cho biết họ không còn muốn sử dụng chương trình sức khỏe hoặc gọi cho Health Care Options và hủy ghi danh qua điện thoại.

DMHC: California Department of Managed Health Care. Đây là văn phòng của tiểu bang phụ trách giám sát các chương trình sức khỏe có quản lý.

Dịch vụ Hộ sinh Dịch vụ hộ sinh bao gồm giáo dục sức khỏe, vận động quyền lợi và hỗ trợ về thể chất, tinh thần cũng như hỗ trợ không mang tính y khoa. Hội viên có thể được sử dụng dịch vụ hộ sinh trước, trong và sau khi sinh hoặc khi kết thúc thai kỳ, bao gồm cả giai đoạn sau sinh. Dịch vụ hộ sinh được cung cấp như một dịch vụ dự phòng và phải do bác sĩ hoặc người hành nghề được cấp phép giới thiệu.

Thiết bị Y tế Lâu bền (DME): Thiết bị y tế cần thiết về mặt y tế và được yêu cầu bởi bác sĩ của hội viên hoặc nhà cung cấp khác mà hội viên sử dụng tại nhà, cộng đồng hoặc cơ sở được sử dụng làm nhà.

Dịch vụ sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm, định kỳ (EPSDT): Xem phần “Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên”.

Chăm sóc cấp cứu: Việc khám do bác sĩ hoặc nhân viên dưới sự chỉ đạo của bác sĩ thực hiện, theo đúng quy định pháp luật, nhằm xác định liệu có tình trạng y tế khẩn cấp hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa nhằm giúp quý vị ổn định về lâm sàng trong phạm vi khả năng chuyên môn của cơ sở y tế.

Tình trạng y tế khẩn cấp: Tình trạng y khoa hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng, như đang trong giai đoạn chuyển dạ sinh hoặc đau dữ dội, đến mức một người bình thường thận trọng với hiểu biết trung bình về sức khỏe và y học có thể hợp lý tin rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì có thể:

- Đặt sức khỏe của hội viên hoặc của thai nhi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây tổn hại đến một chức năng của cơ thể
- Khiến một bộ phận cơ thể hoặc cơ quan không hoạt động đúng chức năng
- Dẫn đến tử vong

Vận chuyển y tế cấp cứu: Việc vận chuyển bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM): Quản lý Chăm sóc Nâng cao là một cách tiếp cận chăm sóc toàn diện, đa chuyên ngành nhằm đáp ứng cả nhu cầu lâm sàng và ngoài lâm sàng của các hội viên có nhu cầu y tế và xã hội phức tạp nhất.

Người ghi danh: Người là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận dịch vụ thông qua chương trình đó.

Bệnh nhân đã được xác định: Bệnh nhân hiện có mối quan hệ với một nhà cung cấp và đã đến gặp nhà cung cấp đó trong một khoảng thời gian xác định do chương trình bảo hiểm y tế thiết lập.

Phương pháp điều trị thí nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm hoặc động vật trước khi thử nghiệm ở người. Các dịch vụ thí nghiệm hiện chưa được nghiên cứu lâm sàng.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho các hội viên đang ở độ tuổi sinh đẻ nhằm giúp họ quyết định số con và khoảng cách sinh con.

Trung tâm Y tế đủ tiêu chuẩn liên bang (FQHC): Trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp. Một hội viên có thể nhận được dịch vụ chăm sóc ban đầu và phòng ngừa tại FQHC.

Phí Theo Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal: Đôi khi Molina Healthcare không bao trả cho các dịch vụ, nhưng một hội viên vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua FFS Medi-Cal, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

Chăm sóc theo dõi: Dịch vụ chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của hội viên sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

Gian lận: Hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rằng sự lừa dối có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập (FBC): Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch diễn ra cách xa nơi cư trú của hội viên mang thai và được cấp phép hoặc được tiểu bang phê duyệt để cung cấp chăm sóc trước sinh và khi sinh hoặc chăm sóc sau sinh cũng như các dịch vụ không lưu trú khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Than phiền: Việc hội viên bày tỏ bằng lời nói hoặc văn bản về sự không hài lòng đối với một dịch vụ, có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ được cung cấp;
- Cách ứng xử, giao tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên;
- Quyền của hội viên được tranh luận về việc gia hạn thời gian do Molina Healthcare, một chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất của quận, hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal đề xuất.

Khiếu nại giống như than phiền.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ và Thiết bị Phục hồi Chức năng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp hội viên duy trì, học hỏi hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh hoặc hủy ghi danh một hội viên khỏi chương trình chăm sóc sức khỏe.

Bảo hiểm Sức khỏe: Bảo hiểm chi trả cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách hoàn trả cho người được bảo hiểm các chi phí do bệnh tật hoặc thương tích hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Chăm sóc Sức khỏe tại gia: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và những dịch vụ khác tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia: Các nhà cung cấp cung cấp cho các hội viên dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

Chăm sóc cuối đời: Chăm sóc để giảm bớt cảm giác khó chịu về thể chất, tinh thần, xã hội và tôn giáo cho một hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc cuối đời được cung cấp khi hội viên có tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện: Nơi một hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Chăm sóc Ngoại trú tại Bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại bệnh viện mà không cần nhập viện với tư cách là bệnh nhân nội trú.

Nhập viện: Nhập viện để điều trị với tư cách là bệnh nhân nội trú.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Da Đỏ (IHCP): Chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Da Đỏ (IHS), Bộ Lạc Da Đỏ, Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Bộ Lạc, Tổ Chức Dành Cho Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Dành Cho Người Da Đỏ Đô Thị (UIO) theo các thuật ngữ đó được định nghĩa trong Mục 4 của Đạo Luật Cải Thiện Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ (25 U.S.C. mục 1603).

Chăm sóc nội trú: Khi hội viên phải qua đêm tại bệnh viện hoặc một địa điểm khác để được chăm sóc y tế cần thiết.

Cơ sở hoặc nhà chăm sóc trung gian: Chăm sóc được cung cấp tại một cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc một ngôi nhà cung cấp dịch vụ lưu trú 24 giờ mỗi ngày. Các loại hình cơ sở chăm sóc trung gian hoặc nhà ở bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-phục hồi (ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD-N).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Điều trị nghiên cứu: Thuốc điều trị, chế phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn tất thành công giai đoạn một của một nghiên cứu lâm sàng được Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm Hoa Kỳ (FDA) phê duyệt, nhưng chưa được FDA phê duyệt sử dụng rộng rãi và vẫn đang trong diện nghiên cứu trong một nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở trong thời gian dài hơn tháng nhập viện cộng thêm một tháng nữa.

Các Dịch Vụ Và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS): Các dịch vụ giúp những người có vấn đề sức khỏe dài hạn hoặc khuyết tật có thể sinh sống hoặc làm việc ở nơi họ lựa chọn. Điều này có thể là tại nhà, nơi làm việc, trong nhà nhóm, viện dưỡng lão hoặc một cơ sở chăm sóc khác. LTSS bao gồm các chương trình chăm sóc dài hạn và các dịch vụ được cung cấp tại nhà hoặc trong cộng đồng, còn gọi là dịch vụ tại nhà và dịch vụ dựa vào cộng đồng (HCBS). Một số dịch vụ LTSS do các chương trình bảo hiểm sức khỏe cung cấp, trong khi các dịch vụ khác được cung cấp riêng.

Chương trình chăm sóc có quản lý: Một chương trình bảo hiểm y tế Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal đã ghi danh tham gia chương trình đó. Molina Healthcare là chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thiếu Niên: Một quyền lợi dành cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ giữ gìn sức khỏe. Hội viên phải được kiểm tra sức khỏe phù hợp với độ tuổi và khám sàng lọc phù hợp để tìm ra các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để chăm sóc hoặc giúp đỡ các tình trạng có thể được tìm thấy trong quá trình khám kiểm tra. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán, và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc là một phần của FFS Medi-Cal và được gọi là "Medi-Cal Rx" cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

Mô hình chăm sóc y tế tại nhà: Một mô hình chăm sóc cung cấp các chức năng chính của chăm sóc sức khỏe chính. Mô hình này bao gồm chăm sóc toàn diện, lấy người bệnh làm trung tâm, chăm sóc được điều phối, dịch vụ dễ tiếp cận và bảo đảm chất lượng và an toàn.

Cần thiết về mặt y khoa (hoặc “nhu cầu y khoa”): Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa là các dịch vụ quan trọng, hợp lý và bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân khỏi bị bệnh nặng hoặc tàn tật. Chăm sóc này làm giảm đau nghiêm trọng bằng cách chẩn đoán hoặc điều trị bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa theo Medi-Cal bao gồm chăm sóc cần có để điều chỉnh hoặc hỗ trợ một bệnh lý hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm rối loạn sử dụng chất.

Vận chuyển y tế: Phương tiện vận chuyển được nhà cung cấp dịch vụ chỉ định cho hội viên khi hội viên không đủ khả năng thể chất hoặc y khoa để sử dụng ô tô, xe buýt, tàu hỏa, taxi hoặc các loại phương tiện giao thông công cộng hay tư nhân khác để đi đến cuộc hẹn y tế được chi trả hoặc để nhận thuốc. Molina Healthcare trả chi phí vận chuyển thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi đến cuộc hẹn.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ tuổi nhất định bị khuyết tật và những người đang mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần được chạy thận hoặc cấy ghép thận, còn được gọi là Bệnh Thận Giai đoạn Cuối (ESRD)).

Hội viên: Bất kỳ hội viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện đã ghi danh với Molina Healthcare đều có quyền nhận các dịch vụ được bao trả.

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần: Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần cho người bệnh.

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc tức thì cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi nữ hộ sinh được chứng nhận (CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (LM).

Mạng lưới: Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác ký hợp đồng với Molina Healthcare để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp trong mạng lưới: Xem “Nhà cung cấp tham gia chương trình”.

Dịch vụ không được bảo hiểm: Một dịch vụ mà Molina Healthcare không bao trả.

Dịch vụ đưa đón phi y tế: Dịch vụ vận chuyển khi đến và rời khỏi cuộc hẹn cho dịch vụ được Medi-Cal bao trả được ủy quyền bởi nhà cung cấp của hội viên và khi nhận thuốc kê toa và vật tư y tế.

Nhà cung cấp không tham gia: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Molina Healthcare.

Thiết bị chỉnh hình: Thiết bị sử dụng bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hoặc chỉnh sửa một bộ phận cơ thể bị tổn thương nặng hoặc bệnh lý, và cần thiết về mặt y khoa để hội viên hồi phục.

Bảo hiểm y tế khác (OHC): Bảo hiểm y tế khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và những người chi trả dịch vụ không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm y khoa, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc, chương trình Medicare Advantage (Phần C), chương trình thuốc Medicare (Phần D) hoặc chương trình bổ sung Medicare (Medigap).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ được cung cấp trong khi một hội viên ở bất cứ nơi nào bên ngoài khu vực dịch vụ của Molina Healthcare.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Molina Healthcare.

Chăm sóc ngoại trú: Khi một hội viên không phải ở lại qua đêm trong một bệnh viện hoặc một nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú: Dịch vụ ngoại trú cho các hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá hoặc điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân và nhóm (liệu pháp tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tinh thần
- Dịch vụ ngoại trú nhằm các mục đích giám sát liệu pháp thuốc
- Tư vấn tâm thần
- Xét nghiệm ngoại trú, tiếp liệu và thực phẩm bổ sung

Chăm sóc giảm nhẹ: Chăm sóc để giảm bớt cảm giác khó chịu về thể chất, tinh thần, xã hội và tôn giáo cho một hội viên bị bệnh nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống.

Bệnh viện tham gia chương trình: Bệnh viện có giấy phép hành nghề ký hợp đồng với Molina Healthcare để cung cấp dịch vụ cho hội viên vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được chi trả mà một số bệnh viện tham gia chương trình có thể cung cấp cho hội viên sẽ bị giới hạn theo chính sách rà soát sử dụng dịch vụ và đảm bảo chất lượng của Molina Healthcare hoặc theo hợp đồng giữa Molina Healthcare với bệnh viện.

Nhà cung cấp tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hoặc cơ sở y tế được cấp phép khác, bao gồm các cơ sở chăm sóc bán cấp tính có hợp đồng với Molina Healthcare để cung cấp các dịch vụ được bao trả cho các hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc.

Dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ được cung cấp bởi các bác sĩ trong khi một hội viên được đưa vào bệnh viện và các dịch vụ đó được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Đến phần “Chương trình chăm sóc có quản lý”.

Dịch vụ hậu ổn định: Các dịch vụ được bao trả liên quan đến bệnh trạng cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để giữ cho hội viên ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được phê duyệt trước (cho phép trước).



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Phê duyệt trước (cho phép trước): Quá trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận của Molina Healthcare đối với một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Molina Healthcare sẽ bao trả cho họ. Giấy giới thiệu không phải là sự phê duyệt. Phê duyệt trước giống như cho phép trước.

Bảo hiểm thuốc theo toa: Bảo hiểm cho các loại thuốc theo chỉ định của nhà cung cấp.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc yêu cầu, về mặt pháp lý, phải phân phối một đơn đặt hàng từ nhà cung cấp được cấp phép, không giống như các loại thuốc không kê toa ("OTC") không cần toa.

Chăm sóc chính: Đến phần "Chăm sóc định kỳ".

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép mà một hội viên sử dụng trong hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. PCP giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc mà họ cần.

PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ chuyên khoa gia đình
- Bác sĩ sản phụ khoa
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (IHCP)
- Trung Tâm Sức Khỏe Đủ Điều Kiện Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC)
- Y tá điều trị
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (phê duyệt trước): Quá trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận của Molina Healthcare đối với một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Molina Healthcare sẽ bao trả cho họ. Giấy giới thiệu không phải là sự phê duyệt. Cho phép trước giống như phê duyệt trước.

Thiết bị chỉnh hình: Thiết bị nhân tạo gắn vào cơ thể để thay thế một phần cơ thể bị mất.

Danh bạ Nhà cung cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare.

Bệnh trạng cấp cứu tâm thần: Tình trạng rối loạn tâm thần trong đó các triệu chứng nghiêm trọng hoặc dữ dội đến mức gây nguy hiểm tức thì cho hội viên hoặc người khác hoặc hội viên đó ngay lập tức không thể cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, nơi trú ẩn hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Dịch vụ sức khỏe cộng đồng: Dịch vụ y tế hướng đến toàn dân. Những dịch vụ này bao gồm phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng bệnh, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, phòng ngừa, ứng phó thảm họa và sức khỏe nghề nghiệp.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Nhà cung cấp chuyên môn: Một bác sĩ có chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị bệnh trạng của một hội viên.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để sửa chữa hoặc chỉnh sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện chức năng hoặc tạo ra diện mạo bình thường đến mức có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra bởi khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

Giới thiệu: Khi PCP của một hội viên nói rằng hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu giấy giới thiệu và phê duyệt trước (cho phép trước).

Các thiết bị và dịch vụ liệu pháp phục hồi và phục hồi chức năng: Các dịch vụ và dụng cụ giúp các hội viên bị chấn thương, khuyết tật hoặc mắc các bệnh trạng mạn tính để đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tâm thần và thể chất.

Chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa và chăm sóc phòng ngừa, thăm khám hoặc chăm sóc sức khỏe cho trẻ em như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục đích của dịch vụ chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe.

Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC): Trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc ban đầu và phòng ngừa tại một RHC.

Dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (STIs), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn sử dụng chất (SUD), chăm sóc khẳng định giới và bạo lực giữa các cặp đôi thân mật.

Bệnh nặng: Bệnh hoặc bệnh trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý mà Molina Healthcare phục vụ. Khu vực này bao gồm các quận Sacramento, San Diego, Riverside và San Bernardino.

Chăm sóc Điều dưỡng Chuyên môn: Các dịch vụ được bao trả được cung cấp bởi các y tá, kỹ thuật viên hoặc nhà trị liệu được cấp phép trong thời gian nằm tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của hội viên.

Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn: Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ một ngày mà chỉ có các chuyên gia chăm sóc sức khỏe được đào tạo mới có thể cung cấp.

Chuyên gia (hoặc bác sĩ chuyên khoa): Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề về chăm sóc sức khỏe. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị xương gãy; bác sĩ dị ứng điều trị dị ứng và bác sĩ tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên sẽ cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để đến khám bác sĩ chuyên khoa.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS): Dịch vụ dành cho hội viên có nhu cầu dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức cao hơn mức suy giảm nhẹ đến trung bình.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.

Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.

Cơ sở chăm sóc bán cấp (người lớn hoặc trẻ em): Một cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những hội viên yếu về mặt y tế cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như liệu pháp hít, chăm sóc mở khí quản, nuôi ăn bằng ống truyền tĩnh mạch và chăm sóc quản lý vết thương phức tạp.

Bệnh giai đoạn cuối: Tình trạng y khoa không thể đảo ngược và rất có khả năng dẫn đến tử vong trong vòng một năm hoặc ít hơn nếu bệnh tiến triển theo diễn biến tự nhiên.

Thu hồi bồi thường do bên thứ ba gây thiệt hại: Khi quyền lợi được chi trả hoặc sẽ được chi trả cho một hội viên Medi-Cal do chấn thương mà một bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã chi trả cho hội viên đối với chấn thương đó.

Phân loại ưu tiên (hoặc sàng lọc ban đầu): Đánh giá tình trạng sức khỏe của hội viên bởi bác sĩ hoặc điều dưỡng được đào tạo sàng lọc nhằm xác định mức độ khẩn cấp của nhu cầu chăm sóc.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh không cấp cứu, chấn thương hoặc tình trạng cần sự chăm sóc y tế. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các nhà cung cấp trong mạng lưới tạm thời không sẵn sàng hoặc không tiếp cận được.

Miễn trừ chương trình Dịch Vụ Tại Nhà Và Cộng Đồng (HCBS) theo Điều khoản 1915(c): Đây là một chương trình đặc biệt của chính phủ dành cho những người có nguy cơ phải vào viện dưỡng lão hoặc cơ sở chăm sóc nội trú. Chương trình cho phép DHCS cung cấp HCBS cho những người này để họ có thể tiếp tục sống trong nhà tại cộng đồng. HCBS bao gồm quản lý hồ sơ, chăm sóc cá nhân, điều dưỡng chuyên môn, phục hồi chức năng và dịch vụ trợ giúp việc nhà hoặc trợ lý chăm sóc sức khỏe tại nhà. Các dịch vụ này cũng bao gồm chương trình sinh hoạt ban ngày cho người lớn và dịch vụ chăm sóc tạm thời. Hội viên Medi-Cal phải nộp đơn riêng và đáp ứng đủ điều kiện để được ghi danh tham gia chương trình miễn trừ. Một số chương trình miễn trừ có danh sách chờ.



Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
Molina Healthcare làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 sáng đến 7:00 tối.
Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại trang mạng www.MolinaHealthcare.com.